

## KLACHTENPROCEDURE EN REGELING VOOR KLACHTEN VAN DERDEN

Onze cliënten verdienen hoogwaardige dienstverlening. Aan de kwaliteit van ons werk doen we daarom in principe nooit concessies. Met doortimmerde maatregelen en controles bewaken we onze kwaliteit, integriteit en resultaten. Hebt u suggesties of wilt u (vermeende) misstanden melden? Dan kunt u deze melden via ons Compliance Office.

### Artikel 1

Een ieder die niet is verbonden aan Beaufort Corporate Consulting B.V. en die wil klagen over:

- a) de wijze waarop een medewerker van BEAUFORT zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen, of
- b) vermeende onregelmatigheden binnen of buiten BEAUFORT, of
- c) andere misstanden bij BEAUFORT

Klachten kunnen worden ingediend:

- a) door telefonisch contact op te nemen met het Compliance Office, (030) 767 26 11, of
- b) door schriftelijk contact op te nemen met het Compliance Office via e-mail ([info@beaufortconsulting.nl](mailto:info@beaufortconsulting.nl)) of via postbezorging:

*Beaufort Corporate Consulting B.V.  
T.a.v. het Compliance Office  
Nevelgaarde 40  
3436 ZZ NIEUWEGEIN*

Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over een declaratie gaan.

### Artikel 2

Het Compliance Office draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten. De Compliance Officer is de persoon binnen BEAUFORT die zorg draagt voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van klachten.

### Artikel 3

Voor een zorgvuldige en behoorlijke afhandeling van de klacht is het wenselijk dat de klacht ten minste bevat:

- a) de naam en het adres van de klager;
- b) de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- c) de relatie van de klager tot BEAUFORT;
- d) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- e) de klachtwaardigheid van de gedraging.

Hoewel het vermelden van de naam en het adres van de klager wordt aangemoedigd is het mogelijk klachten anoniem in te dienen. Indien de klacht anoniem is ingediend blijven de bepalingen in deze regeling waarin wordt verwezen naar het informeren, horen of anderszins betrekken van de klager bij de behandeling van de klacht buiten toepassing. Het Compliance Office zal de anonieme klager voor zover mogelijk informeren over de status van de klacht. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

### Artikel 4

Het Compliance Office bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk.

Het Compliance Office is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:

- a) indien zij betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat langer dan drie jaar na constatering daarvan of langer dan zes jaar vóór indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden;
- b) zolang ter zake van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Het Compliance Office informeert de klager zo spoedig mogelijk en onder opgave van redenen indien een klacht op grond van sub a of b van dit lid niet in behandeling wordt genomen. Het Compliance Office informeert de klager zo spoedig mogelijk en onder opgave van redenen indien een klacht niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden. In dat geval zal het Compliance Office de case bij BEAUFORT sluiten.

#### **Artikel 6**

De behandeling van de klacht geschiedt door personen die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn of zijn geweest.

#### **Artikel 7**

Indien het Compliance Office van oordeel is dat meer informatie nodig is voor de behandeling van de klacht kan additionele informatie van de klager worden gevraagd. Nadat alle benodigde informatie voor de behandeling van de klacht is ontvangen (daaronder mede begrepen van de klager gevraagde additionele informatie) stelt het Compliance Office het plan van onderzoek vast. Het Compliance Office kan een specialist betrekken bij het opstellen en/of uitvoeren van het plan van onderzoek. Het horen van de klager en de medewerker kan deel uitmaken van het plan van onderzoek. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 8**

Het Compliance Office handelt de klacht zo spoedig mogelijk af. Het Compliance Office informeert de klager periodiek over de status van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 9**

Het Compliance Office stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het afronden van het onderzoek en van zijn bevindingen inzake de klacht. Nadat het Compliance Office de klager heeft geïnformeerd over het afronden van het onderzoek en zijn bevindingen inzake de klacht wordt de case gesloten.

#### **Artikel 10**

De klacht vervalt zodra klager aan het Compliance Office te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

Voor het laatst bijgewerkt op 1 oktober 2016