

Klachtenregeling en Klokkenluidersregeling Management Team Noord B.V. Accountants en Adviseurs (hierna: MTN)

Klachtenregeling MTN:

*Hebt u een klacht? Laat het óns weten.
Bent u tevreden? Laat het ánderen weten.*

Doel van de klachtenregeling

Het doel van onze klachtenregeling is:

- Om klachten van klanten naar ieders tevredenheid op te lossen;
- Om van de klachten te leren en zo nodig wijzigingen aan te brengen in ons interne beheersingsysteem.

Hoe dient u uw klacht in:

Mondeling:

Bij uw relatiebeheerder, of verantwoordelijke partner.

E-mail:

info@mtn-groningen.nl

Schriftelijk:

De compliance officer,
t.a.v. dhr. mr. R.F. van der Laan

Wat meldt u bij het indienen van een klacht?

Wij vragen u, indien van toepassing, de volgende gegevens te vermelden:

- uw eigen naam, bedrijfsnaam, naam en adres, uw (mobiele) telefoonnummer en/of uw e-mailadres;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de naam van de medewerker tegen wie de klacht is gericht;
- de reden waarom u de klacht indient;
- omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht.

Wij hopen u met het bovenstaande voldoende geïnformeerd te hebben. Wij doen ons uiterste best om het ontstaan van klachten te voorkomen. Wij behandelen uw klacht/opmerking op de onderstaande wijze

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen wij: òf telefonisch of schriftelijk reageren om de klacht af te handelen, òf de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen;
- Als wij in eerste instantie volstonden met een bevestiging van ontvangst van uw klacht, zullen wij binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht uw klacht afhandelen;
- Wij zullen bij een reactie op uw klacht aangeven met wie u te maken heeft;
- Bij onze inhoudelijke reactie op uw klacht zullen wij u aangeven op welke wijze wij uw klacht willen afhandelen. Als dat niet direct kan, zullen wij aangeven binnen welke termijn we verwachten dat de klacht afgehandeld kan worden.

Als u van mening bent dat uw klacht niet volgens de bovengenoemde werkwijze is behandeld, of is de klacht naar uw oordeel nog steeds niet bevredigend afgehandeld, dan kunt u dat kenbaar maken door een e-mail te sturen aan: info@mtn-groningen.nl ter attentie van dhr. mr. R.F. van der Laan.

U kunt op elk moment in deze procedure uw klacht intrekken. Deze procedure stopt dan direct.

Klokkenluidersregeling MTN

Mede gebaseerd op artikel 32 van de Verordening Accountantsorganisaties, acht ons kantoor het van belang dat personen van buiten het accountantskantoor en bij haar werkzame of aan haar verbonden personen zonder gevaar voor hun rechtspositie vermeende onregelmatigheden binnen of (mede) buiten het accountantskantoor aan de orde kunnen stellen, is onderstaande procedure opgesteld.

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Het kantoor: MTN;
- De melder: degene die het vermoeden van een onregelmatigheid onder deze regeling meldt;
- De werknemer: een melder die in dienst is van MTN ;
- Leidinggevende: degene die leiding geeft aan de werknemer;
- Compliance officer: de door de directie van MTN aangestelde persoon om als zodanig voor het kantoor te functioneren;
- Directie: de directie van MTN, belast met de uitvoering c.q. naleving van deze regeling;
- Een vermoeden van een onregelmatigheid: een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden met betrekking tot MTN, onder meer in verband met:
 - a. Een (dreigend) strafbaar feit;
 - b. Een (dreigende) schending van wet- en regelgeving;
 - c. Een (dreigende) schending van interne procedures en regelgeving;
 - d. Een (dreiging van) bewust onjuist of onrechtmatig informeren van belanghebbenden;
 - e. Een (dreiging van het) bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over deze feiten of andere feiten die ons kantoor schade kunnen opleveren;
 - f. Een (dreigende) onregelmatigheid in de sfeer van de persoonlijke omgang.

Artikel 2 Procedure

1. De melder meldt een vermoeden van een onregelmatigheid bij de compliance officer, behoudens de situatie zoals bedoeld in artikel 3. Een werknemer meldt een vermoeden van een onregelmatigheid intern bij zijn leidinggevende of indien hij melding aan zijn leidinggevende niet wenselijk acht bij de compliance officer.
2. De compliance officer of de leidinggevende legt de melding, met de datum waarop deze ontvangen is, vast. Indien de melding is gedaan bij de leidinggevende brengt de leidinggevende de compliance officer onverwijld op de hoogte van de melding.
3. De compliance officer stuurt een ontvangstbevestiging aan de melder die een vermoeden van een onregelmatigheid heeft gemeld.
4. Onverwijld wordt een onderzoek naar aanleiding van de melding van een vermoeden van een onregelmatigheid door de compliance officer ingesteld.
5. De melder die het vermoeden van een onregelmatigheid meldt en degene(n) aan wie het vermoeden van de onregelmatigheid is gemeld behandelen de melding

vertrouwelijk. Zonder toestemming van de compliance officer wordt geen informatie verschaft aan derden binnen of buiten het kantoor en zijn netwerkorganisaties. Bij het verschaffen van informatie zal de naam van de melder niet worden genoemd en ook overigens de informatie zo worden verstrekt dat de anonimiteit van de melder voor zover mogelijk gewaarborgd is.

6. Binnen een periode van acht weken vanaf het moment van de melding wordt de melder door de compliance officer schriftelijk op de hoogte gebracht van een inhoudelijk standpunt omtrent het gemeld vermoeden van een onregelmatigheid (dan wel omtrent een verlengingstermijn voor behandeling). Daarbij wordt aangegeven óf, en zo ja, tot welke stappen de melding heeft geleid.

Artikel 3 Melding aan de directie van MTN

1. De melder kan het vermoeden van een onregelmatigheid schriftelijk melden bij de directie van MTN als bedoeld in artikel 1, indien:
 - a. hij het niet eens is met het standpunt of de verlengingstermijn voor behandeling als bedoeld in artikel 2 lid 6;
 - b. het vermoeden van een onregelmatigheid de compliance officer betreft.
2. De directie legt de melding, met de datum waarop deze ontvangen is, desgevraagd schriftelijk vast.
3. De directie stuurt een ontvangstbevestiging aan de melder die een vermoeden van een onregelmatigheid heeft gemeld.
4. Onverwijld wordt een onderzoek naar aanleiding van de melding van een vermoeden van een onregelmatigheid door een door het bestuur aangewezen vennoot, niet zijnde de betrokkene, ingesteld.
5. De melder die het vermoeden van een onregelmatigheid meldt en degene(n) aan wie het vermoeden van de onregelmatigheid is gemeld behandelen de melding vertrouwelijk. Zonder toestemming van het bestuur c.q. de aangewezen vennoot, wordt geen informatie verschaft aan derden binnen of buiten het kantoor en zijn netwerkorganisaties. Bij het verschaffen van informatie zal de naam van de melder niet worden genoemd en ook overigens de informatie zo worden verstrekt dat de anonimiteit van de melder voor zover mogelijk gewaarborgd is.
6. Binnen een periode van acht weken vanaf het moment van de interne melding wordt de melder door het bestuur c.q. de aangewezen vennoot schriftelijk op de hoogte gebracht van een inhoudelijk standpunt omtrent het gemeld vermoeden van een onregelmatigheid (dan wel omtrent een verlengingstermijn voor behandeling). Daarbij wordt aangegeven óf, en zo ja, tot welke stappen de melding heeft geleid.

Artikel 4 Rechtsbescherming

1. De directie (of de compliance officer) zorgt dat de melder die te goeder trouw en volgens onderhavige regeling een melding van een misstand heeft gedaan, op geen enkele wijze in zijn positie wordt benadeeld.
2. Indien een melder de melding op andere wijze dan overeenkomstig onderhavige regeling heeft gedaan dan wel rechtstreeks of via derden in de publiciteit brengt, kan hem dat mogelijk worden aangerekend.