

Klachtenregeling MPR [Complaints Procedure MPR]

SVK Stelsel van kwaliteitsbeheersing » Kantoor » Kwaliteitsbeleid

Klachtenregeling MPR Audit & Assurance BV MPR Accountants & Consultants BV 1. Algemeen 1. Om te waarborgen dat personen van buiten ons kantoor en bij ons werkzame of aan ons kantoor verbonden personen zonder gevaar voor hun rechtspositie klachten, beschuldigingen, meldingen van (mogelijke) schendingen en incidenten (hierna te noemen 'kwaliteitsmeldingen') aan de orde kunnen stellen beschikt MPR Audit & Assurance BV MPR Accountants & Consultants BV (hierna: MPR) over een klachtenregeling. Deze klachtenregeling leidt ertoe dat kwaliteitsmeldingen zorgvuldig, vertrouwelijk en tijdig worden behandeld en vastgelegd. Tevens leidt deze klachtenregeling ertoe dat kwaliteitsmeldingen tijdig worden afgehandeld door het nemen van passende maatregelen wanneer deze gegrond blijken te zijn. Dit met als doel herhaling te voorkomen. 2. De klachtenregeling wordt gepubliceerd op zowel onze website als in ons kwaliteitssysteem. 3. De vennoten van MPR garanderen medewerkers die kwaliteitsmeldingen aan de kwaliteitsmanager doorgeven op grond van deze klachtenregeling, dat de melding op geen enkele wijze van negatieve invloed zal zijn op zijn/haar functioneren binnen het kantoor, dan wel zijn/haar carrière.	Complaints Procedure MPR Audit & Assurance BV MPR Accountants & Consultants BV 1. General 1. To ensure that individuals outside our firm, as well as individuals working for or affiliated with our firm, can report complaints, allegations, notifications of (potential) breaches, and incidents (hereinafter collectively referred to as “quality incidents”) without jeopardizing their legal position, MPR Audit & Assurance BV MPR Accountants & Consultants BV (hereinafter: MPR) has established this complaints procedure. This complaints procedure ensures that quality incidents are handled and documented carefully, confidentially, and in a timely manner. It also ensures that substantiated quality incidents are addressed promptly through the implementation of appropriate measures, with the objective of preventing recurrence. 2. This complaints procedure is published both on our website and within our quality management system. 3. The partners of MPR guarantee that employees who submit quality incidents to the quality manager under this complaints procedure will not, in any way, experience negative consequences for their performance within the firm or for their career. 2. Scope This complaints procedure applies to the following situations:
--	--

2. Reikwijdte

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de volgende situaties:

1. Handelingen die leiden tot strafbare feiten door MPR of haar medewerkers;
2. Alle werkelijke of vermoede andere overtredingen van wet- en regelgeving (beschuldigingen) door MPR of haar medewerkers;
3. Alle werkelijke of vermoede schendingen van het kwaliteitsmanagementsysteem van MPR door medewerkers;
4. (Dreigende) intimidatie door medewerkers of leiding van het kantoor. Voorbeelden zijn klachten over onregelmatigheden in de sfeer van persoonlijke omgang, bijvoorbeeld over (seksuele) intimidatie, vernedering, discriminatie, agressie of geweld en klachten over zakelijke misstanden, bijvoorbeeld het niet naleven van de wet of gedragsregels, fraude, oplichting, het oneigenlijk gebruik van bedrijfsmiddelen of het manipuleren van informatie;
5. (Dreigende) onrechtmatige vernietiging of manipulatie van gegevens of informatie;
6. Alle situaties die naar de mening van een melder voor melding aan de kwaliteitsmanager in aanmerking komen.

3. Procedure

1. Indien sprake is van een situatie die onder de reikwijdte van deze klachtenregeling valt, heeft de melder de mogelijkheid deze te melden aan de kwaliteitsmanager van MPR;
2. De melding onder deze regeling zowel door interne als externe personen vindt uitsluitend digitaal plaats via klachten@mpraccountants.nl.
3. De kwaliteitsmanager bevestigt de melding binnen vijf werkdagen aan de melder. De kwaliteitsmanager informeert de melder tevens hoe en binnen welke termijn diens melding in behandeling zal worden genomen. Deze termijn bedraagt uiterlijk drie weken na de ontvangst van de melding.

1. Actions resulting in criminal offences committed by MPR or its employees;
2. All actual or suspected other violations of laws and regulations (allegations) by MPR or its employees;
3. All actual or suspected breaches of MPR's quality management system by employees;
4. (Threatened) intimidation by employees or firm management. This includes, for example, complaints relating to irregularities in interpersonal conduct, such as (sexual) harassment, humiliation, discrimination, aggression, or violence, as well as complaints relating to business misconduct, such as non-compliance with laws or codes of conduct, fraud, deception, improper use of firm resources, or manipulation of information;
5. (Threatened) unlawful destruction or manipulation of data or information;
6. Any other situations that, in the opinion of the reporting individual, warrant reporting to the quality manager.

3. Procedure

1. Where a situation falls within the scope of this complaints procedure, the reporting individual may submit a report to the quality manager of MPR.
2. Reports under this procedure, whether submitted by internal or external individuals, must be submitted exclusively in digital form via klachten@mpraccountants.nl
3. The quality manager acknowledges receipt of the report to the reporting individual within five working days. The quality manager also informs the reporting individual how and within what timeframe the report will be handled. This timeframe will not exceed three weeks from receipt of the report.
4. The quality manager informs the reporting individual of the outcome of the handling of the report within three weeks, and,

4. De kwaliteitsmanager informeert de melder uiterlijk na drie weken over de afhandeling van de melding en indien van toepassing, de maatregelen die zijn genomen. Wanneer deze termijn door onvoorziene omstandigheden niet kan worden gehaald, informeert de kwaliteitsmanager de melder hierover en geeft hij aan op welke termijn de melder zal worden geïnformeerd over de afwerking van diens melding. 5. Kwaliteitsmeldingen die betrekking hebben op een (dreigende) overtreding van wet- en regelgeving dan wel het kwaliteitsmanagementsysteem van MPR, worden in alle gevallen door de kwaliteitsmanager afgehandeld met inachtneming van de vertrouwelijkheid. 4. Vertrouwelijkheid 1. De kwaliteitsmelding, de correspondentie hierover, de behandeling en vastlegging vinden plaats op basis van vertrouwelijkheid met betrekking tot de NAW-gegevens van de melder, tenzij de melder de kwaliteitsmanager ontheft van zijn geheimhoudingsplicht.	where applicable, of the measures taken. If, due to unforeseen circumstances, this timeframe cannot be met, the quality manager informs the reporting individual accordingly and indicates the revised timeframe within which the reporting individual will be informed of the outcome. 5. Quality incidents relating to a (threatened) violation of laws and regulations or of MPR's quality management system are, in all cases, handled by the quality manager with due regard for confidentiality. 4. Confidentiality 1. The quality incident, related correspondence, handling, and documentation are treated confidentially with respect to the name, address, and place of residence details of the reporting individual, unless the reporting individual releases the quality manager from the duty of confidentiality.
--	--