Klachtenregeling ESJ Holding B.V.

Klachtenregeling ESJ Holding B.V. en haar dochterondernemingen ESJ Accounting & Belastingen B.V., ESJ Audit & Assurance B.V., ESJ Corporate Finance B.V. en Fact4Fysio B.V. (hierna ESJ)

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 ESJ 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 partners van ESJ 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.

2. Reikwijdte

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de volgende situaties:

1. Handelingen die leiden tot strafbare feiten door ESJ of haar medewerkers;
2. Alle werkelijke of vermoede andere overtredingen van wet- en regelgeving (beschuldigingen) door ESJ of haar medewerkers;
3. Alle werkelijke of vermoede schendingen van het kwaliteitsmanagementsysteem van ESJ 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 ESJ;
2. De melding onder deze regeling zowel door interne als externe personen vindt uitsluitend digitaal plaats via klachten@esj.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.
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 ESJ, 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.