



# Klachten- en klokkenluidersregeling

## Artikel 1 Begripsbepalingen

- a. Ex-medewerker: Diegene die bij KPMG werkzaam is geweest of werkzaamheden heeft verricht, onder welke titel en in welke hoedanigheid ook. De bepalingen genoemd in de artikelen 3, 6 lid 1 sub a, 10 en 11 gelden alleen voor (ex-) medewerkers en zijn niet van toepassing op derden.
- b. Externe instantie: de instantie waarbij een (ex-) medewerker op grond van de Wet Huis voor klokkenluiders in bepaalde situaties een externe melding kan doen.
- c. IACO: de afdeling Internal Audit & Compliance Office van KPMG.
- d. Klacht: een klacht over een vermeende schending van het kwaliteitsstelsel van KPMG.
- e. Klager: de persoon die een klacht over een vermeende schending van het kwaliteitsstelsel van KPMG heeft ingediend op grond van deze regeling.
- f. KPMG: KPMG N.V. en haar dochtermaatschappijen.
- g. Kwaliteitsstelsel: het geheel van normen, waarden en procedures gericht op het realiseren van de doelstellingen uit het kwaliteitsbeleid.
- h. Melder: de persoon die een melding heeft gedaan van een vermeende schending van het kwaliteitsstelsel van KPMG op grond van deze regeling.
- i. Melding: een melding van een vermeende schending van het kwaliteitsstelsel van KPMG.
- j. Medewerker: Diegene die bij KPMG werkzaam is of werkzaamheden verricht, onder welke titel en in welke hoedanigheid ook. De bepalingen genoemd in de artikelen 3, 6 lid 1 sub a, 10 en 11 gelden alleen voor (ex-) medewerkers en zijn niet van toepassing op derden.
- k. Specialist: diegenen die het IACO betreft bij het opstellen en uitvoeren van het plan van onderzoek van de vermeende schending van het kwaliteitsstelsel.
- l. Vermeende schending: gedragingen van algemene, operationele of financiële aard die plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van KPMG en mogelijk in strijd zijn met het kwaliteitsstelsel van KPMG.
- m. Vermoedelijke misstand: Een vermeende schending van het kwaliteitsstelsel van KPMG waarbij een (ex-) medewerker het vermoeden heeft dat binnen KPMG of bij een andere organisatie, indien deze hiermee door werkzaamheden voor KPMG in aanraking is gekomen, sprake is van een misstand voor zover:
  1. het vermoeden gebaseerd is op redelijke gronden die voortvloeien uit de kennis die de (ex-) medewerker bij KPMG heeft opgedaan, of voortvloeit uit de kennis die de (ex-) medewerker heeft gekregen door zijn werkzaamheden bij een ander bedrijf of een andere organisatie; en
  2. het maatschappelijk belang in het geding is bij:
    - i. de schending van een wettelijk voorschrift;
    - ii. een gevaar voor de volksgezondheid;
    - iii. een gevaar voor de veiligheid van personen;
    - iv. een gevaar voor de aantasting van het milieu;
    - v. een gevaar voor het goed functioneren van KPMG als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten;
    - vi. een (dreigende) schending van andere regels dan een wettelijk voorschrift;

- vii. (een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie onder i t/m vi hierboven genoemde feiten.
- n. Vertrouwenspersoon: de door de Raad van Bestuur van KPMG aangewezen persoon die als eerste aanspreekpunt kan fungeren voor (ex-) medewerkers die geconfronteerd zijn met een vermoedelijke misstand en hen begeleidt.

## **Artikel 2 Indiening melding of klacht**

1. Een ieder kan een melding doen of een klacht indienen bij het IACO over een vermeende schending van het kwaliteitsstelsel van KPMG.
2. Indien een melding of klacht als bedoeld in het eerste lid van dit artikel betrekking heeft op een arbeidsgeschil of op een ongewenste omgangsvorm, dan is het Reglement Omgaan met Arbeidsgeschillen respectievelijk het Reglement Klachtenprocedure Ongewenste Omgangsvormen van toepassing.
3. Een derde kan geen klacht in de zin van deze regeling indienen die uitsluitend betrekking heeft op een declaratie.
4. Op de volgende manieren kan (anoniem) een melding worden gedaan of klacht worden ingediend bij het IACO:
  - a. telefonisch via (020) 656 8676 of
  - b. schriftelijk via e-mail (nl-fmcomplianceoffice@kpmg.nl) of via postbezorging (Postbus 74500, 1070 DB AMSTERDAM t.a.v. Internal Audit & Compliance Office).
5. Het is wenselijk dat een melding of klacht ten minste het volgende bevat:
  - a. de naam van de melder of klager;
  - b. (indien van toepassing) de naam van de medewerker op wiens gedraging de melding of klacht betrekking heeft;
  - c. een omschrijving van de vermeende schending waarop de melding of klacht gericht is.

## **Artikel 3 Vertrouwenspersoon**

1. Indien sprake is van een vermoedelijke misstand, kan een (ex-) medewerker een vertrouwenspersoon raadplegen alvorens een melding te doen of klacht in te dienen. Dit is niet van toepassing op vaktechnische meningsverschillen naar aanleiding van interne onderzoeken.
2. Tot de taken van de vertrouwenspersoon behoren:
  - a. het fungeren van aanspreekpunt voor de (ex-) medewerker;
  - b. het opvangen, begeleiden en van advies dienen van de (ex-) medewerker, alsmede het zo nodig doorverwijzen van de (ex-) medewerker;
  - c. het inwinnen van inlichtingen die noodzakelijk zijn om tot een goed inzicht te komen omtrent de gedane melding of klacht, alsmede om te kunnen beoordelen of er op informele wijze tot een oplossing kan worden gekomen;
  - d. het zo nodig inschakelen van een onafhankelijke derde om te trachten tot een oplossing te komen;
  - e. het adviseren van de (ex-) medewerker over eventueel verder te nemen stappen en het hierbij behulpzaam zijn;
  - f. het ondersteunen en begeleiden van de (ex-) medewerker bij het doen van een melding of bij het indienen van een klacht inzake een vermoedelijke misstand;
  - g. het desgevraagd geven van voorlichting op het gebied van een vermoedelijke misstand;

- h. het verlenen van nazorg aan de (ex-) medewerker.
- 3. De vertrouwenspersoon verricht geen handelingen ten behoeve van de (ex-) medewerker zonder diens instemming.

#### **Artikel 4 Vertrouwelijkheid**

1. Het IACO draagt er zorg voor dat de informatie over een melding of klacht zodanig wordt bewaard dat deze fysiek en digitaal in beginsel alleen toegankelijk is voor het IACO en waar relevant de betrokken specialist(en).
2. Het IACO, de vertrouwenspersoon en eventuele specialisten die bij de behandeling van de melding of klacht betrokken zijn, gaan vertrouwelijk om met de informatie over de melding of klacht.
3. Hoewel het vermelden van de naam van de melder of klager wordt aangemoedigd, is het mogelijk om in afwijking van artikel 2 lid 5 van deze regeling anoniem een melding te doen of een klacht in te dienen.
4. Al diegenen die bij de behandeling van de melding of klacht betrokken zijn, maken de identiteit van de melder of klager niet bekend zonder zijn of haar uitdrukkelijke schriftelijke instemming.
5. Anonimiteit van de melder of klager kan niet gegarandeerd worden indien sprake is van strijdigheid met wettelijke verplichtingen. Hiervan is in ieder geval sprake indien er uit de wet een verplichting ontstaat om:
  - a. aangifte te doen;
  - b. een incident te melden aan toezichthoudende autoriteiten;
  - c. als getuige vragen te beantwoorden aan bevoegde personen/instanties in het kader van een onderzoek of (gerechtelijke) procedure die wordt ingesteld in relatie tot de melding of klacht.
6. De behandeling van de melding of klacht geschiedt door personen die niet betrokken zijn of zijn geweest bij de gedraging waarop de melding of klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 5 Ontvangst melding of klacht**

1. Het IACO bevestigt de ontvangst van de melding of klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zeven werkdagen, aan de melder of klager. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval een (zakelijke) beschrijving van de melding of klacht en de datum waarop deze is ontvangen.
2. Het IACO zorgt ervoor dat de melding of klacht schriftelijk wordt vastgelegd.

#### **Artikel 6 Behandeling melding of klacht**

1. Het IACO is niet verplicht de melding of klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. deze betrekking heeft op zaken waarvoor intern separate procedures bestaan;
  - b. deze betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een melding of klacht aan het oordeel van de accountantskamer, klachtencommissie van de beroepsorganisaties of een klachtinstantie van een andere accountantsorganisatie of ander accountantskantoor onderworpen is of is geweest;
  - c. deze betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat meer dan drie jaar na constatering daarvan of meer dan zes jaar vóór indiening van de melding of klacht heeft plaatsgevonden;

- d. ter zake van de gedraging waarop de melding of klacht betrekking heeft een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, of 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;
  - e. de melder of klager KPMG juridisch aansprakelijk stelt of zich in juridische zin laat ondersteunen door een deskundige.
2. Het IACO staakt de behandeling van de melding of klacht indien zich tijdens de behandeling een situatie voordoet als bedoeld in lid 1 sub b, d of e van dit artikel.
  3. Het IACO informeert de melder of klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken en onder opgave van redenen, indien een melding of klacht op grond van lid 1 sub a, b of c van dit artikel niet in behandeling wordt genomen.
  4. Het IACO informeert de melder of klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken en onder opgave van redenen, indien een melding of klacht niet voor het IACO bestemd is en ook niet wordt doorgezonden.
  5. Het IACO zendt een melding of klacht, tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie, een andere KPMG firma of KPMG International bevoegd is, naar die instantie of firma door, na afstemming met de melder of klager.

## **Artikel 7    Uitvoering onderzoek**

1. Indien het IACO van oordeel is dat meer informatie nodig is voor de behandeling van de melding of klacht, kan additionele informatie van de melder of klager worden gevraagd.
2. Nadat alle benodigde informatie voor de behandeling van de melding of klacht is ontvangen (daaronder mede begrepen van de melder of klager gevraagde additionele informatie), stelt het IACO het plan van onderzoek vast.
3. Het IACO kan een specialist betrekken bij het opstellen en/of uitvoeren van het plan van onderzoek. Het IACO zorgt ervoor dat het onderzoek in ieder geval niet wordt uitgevoerd door personen die mogelijk betrokken zijn of zijn geweest bij de vermeende schending.
4. Het horen van de melder of klager en anderen die bij het onderzoek betrokken zijn, kan deel uitmaken van het plan van onderzoek. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Het IACO kan binnen de organisatie van KPMG alle documenten inzien en opvragen die voor de uitvoering van het onderzoek redelijkerwijs nodig zijn.
6. Het IACO handelt de melding of klacht zo spoedig mogelijk af, maar uiterlijk binnen acht weken nadat alle benodigde informatie voor de behandeling van de melding of klacht is ontvangen.
7. Indien het IACO de melding of klacht niet binnen de genoemde periode kan afhandelen, worden de betrokken partijen hiervan in kennis gesteld onder vermelding van de redenen. Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn zij een reactie tegemoet kunnen zien. De verlenging van de termijn mag maximaal zes weken bedragen.

## **Artikel 8    Afronding**

1. Het IACO brengt de klager of melder na afronding van het onderzoek op de hoogte van het advies of besluit met betrekking tot de vermeende schending, voor zover de geheimhoudingsvoorschriften of juridische belangen zich hiertegen niet

- verzetten. Voor zover dit wel het geval is, kan het IACO besluiten dat de klager of melder slechts een onderdeel ontvangt van het advies of besluit.
2. De melder of klager heeft in beginsel geen recht op kennisname van de inhoud of de motivering van het advies of besluit.

### **Artikel 9 Afsluiting behandeling**

1. Nadat het IACO de melder of klager op de hoogte heeft gebracht van het advies of besluit (zoals bedoeld in artikel 8 lid 1 van deze regeling), wordt het klacht- of meldingsdossier gesloten.
2. De melding of klacht vervalt zodra de melder of klager aan het IACO te kennen geeft dat de persoon binnen KPMG op wiens gedraging de melding of klacht betrekking heeft naar tevredenheid aan zijn melding of klacht tegemoet is gekomen.

### **Artikel 10 Rechtsbescherming en zorgplicht**

1. KPMG verklaart dat het zorgen voor een goede bescherming van de te goeder trouw handelende (ex-) medewerker tegen benadeling één van de basisvoorwaarden is voor het goed en zorgvuldig omgaan met meldingen of klachten. Van benadeling is sprake als de (ex-) medewerker in verband met het doen van een melding of indienen van een klacht slechter wordt behandeld dan in de situatie waarin geen melding was gedaan of klacht was ingediend.

De verplichting van KPMG om zich als een goed (ex-) werkgever te gedragen brengt met zich mee dat de (rechts)bescherming ook geldt voor een ieder die uit hoofde van zijn of haar functie op basis van deze regeling betrokken is bij een melding of klacht of het onderzoek daarvan.

2. Onder benadeling wordt in ieder geval verstaan het nemen van een benadelende maatregel, zoals:
  - a. het verlenen van ontslag, anders dan op eigen verzoek;
  - b. het tussentijds beëindigen of het niet verlengen van een tijdelijk dienstverband;
  - c. een opgelegde benoeming in een andere functie of opgelegd verlof;
  - d. het aanpassen van de taken, de werkplek, of andere zaken die betrekking hebben op de werkomgeving van de melder of klager;
  - e. het onthouden van een salarisverhoging, incidentele beloning, bonus, toekenning van vergoedingen, promotiekansen of een verlofaanvraag.
3. In voorkomend geval is KPMG gehouden om actief handhavend op te treden. KPMG zal daarbij afhankelijk van de ernst van de benadeling en het aandeel van de betreffende (ex-) medewerker daarin, moeten beoordelen welke wijze van optreden afdoende zal zijn om de bescherming van de melder of klager tegen benadeling daadwerkelijk te effectueren.
4. De toepasselijkheid van de genoemde bescherming kent enkele aanvullende voorwaarden en beperkingen:
  - a. de bescherming tegen benadeling is niet beperkt tot een bepaalde periode;
  - b. voorwaarde voor bovenstaande bescherming is dat de (ex-) medewerker de melding of klacht te goeder trouw en naar behoren indient, waarmee wordt bedoeld dat deze in overeenstemming met de bepalingen en uitgangspunten van deze regeling wordt ingediend en geen valse of leugenachtige elementen bevat;
  - c. de melder of klager hoeft niet aan te tonen te goeder trouw te handelen;

- d. eventuele laakbare handelingen gepleegd door melder of klager blijven zonder nadelige gevolgen voor zover deze:
    - i. proportioneel zijn én;
    - ii. passief en onder druk zijn gepleegd, én;
    - iii. direct betrekking hebben op de gedragingen/handelingen waarop de melding van toepassing is;
5. In het kader van nazorg vinden binnen drie tot zes maanden na afronding van het onderzoek één of meerdere evaluatiegesprekken plaats met de (ex-) medewerker die een melding heeft gedaan of klacht heeft ingediend. Het IACO of de vertrouwenspersoon zal hiertoe het initiatief nemen. Mogelijk kan hieruit een intern onderzoek volgen indien de (ex-) medewerker vindt dat sprake is van benadeling in verband met het doen van een melding of indienen van een klacht.

### **Artikel 11 Externe melding**

1. Bij het doen van een externe melding neemt de (ex-) medewerker de van toepassing zijnde geheimhoudingsvoorschriften in acht.
2. Na het doen van een interne melding, kan de (ex-) medewerker op grond van de Wet Huis voor klokkenluiders een externe melding doen indien:
  - a. sprake is van een vermoedelijke misstand; en
  - b. de (ex-) medewerker het niet eens is met het advies of besluit als bedoeld in artikel 8 lid 1 van deze regeling en van oordeel is dat het vermoeden ten onrechte terzijde is gelegd; of
  - c. de (ex-) medewerker geen standpunt heeft ontvangen binnen de termijn als bedoeld in artikel 7 van deze regeling.
3. De (ex-) medewerker kan direct een externe melding doen van een vermoedelijke misstand indien het eerst doen van een interne melding in redelijkheid niet kan worden gevraagd. Dat is in ieder geval aan de orde indien dit uit enig wettelijk voorschrift voortvloeit of sprake is van:
  - a. acuut gevaar, waarbij een zwaarwegend en spoedeisend maatschappelijk belang onmiddellijke externe melding noodzakelijk maakt;
  - b. een redelijk vermoeden dat de hoogste verantwoordelijke binnen de organisatie van de werkgever bij de vermoede misstand betrokken is;
  - c. een situatie waarin de melder in redelijkheid kan vrezen voor tegenmaatregelen in verband met het doen van een interne melding;
  - d. een duidelijk aanwijsbare dreiging van verduistering of vernietiging van bewijsmateriaal;
  - e. een eerdere melding overeenkomstig de procedure van dezelfde misstand, die de misstand niet heeft weggenomen;
  - f. een plicht tot directe externe melding.

### **Artikel 12 Toepasselijk recht**

Op deze regeling is Nederlandse recht van toepassing.

### **Artikel 13 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2017 en vervangt alle tot dan toe geldende interne en externe procedures en regelingen. De regeling kan van tijd tot tijd worden aangepast. Meldingen of klachten gedaan of ingediend vóór aanpassing van



de regeling worden altijd afgehandeld conform de regeling zoals die gold ten tijde van de indiening van de melding of klacht.