

## **Visser & Visser Beschwerdeverfahren**

### Artikel 1 – Definitionen

1. Das Beschwerdeverfahren von Visser & Visser bezieht sich auf die Aufträge und Mitarbeiter von Visser & Visser, wobei unter Visser & Visser zu verstehen ist: eine oder mehrere der Unternehmen der Gesellschaften mit beschränkter Haftung Visser & Visser Audit and Assurance B.V., Visser & Visser Accountants B.V., Visser & Visser Belastingadviseurs B.V., Visser & Visser Salaris en HR B.V., Visser & Visser Diensten B.V., Visser & Visser Consultancy en Interim B.V., Visioncoach B.V., Arpentus B.V., Growteq B.V., Essention B.V., NCP Assessments B.V., Academysuite B.V., Bureau voor Toegepaste Sociale Gerontologie B.V. und New Movements Innovations B.V.
2. Für das Beschwerdeverfahren von Visser & Visser gelten die folgenden Definitionen:
  - a. Vorstand: der Vorstand der Gesellschaft mit beschränkter Haftung Conforza Beheer B.V., die der Hauptanteilseigner von Visser & Visser ist;
  - b. Compliance-Beauftragter: der in Artikel 9 des Beschwerdeverfahrens von Visser & Visser genannte Beauftragte;
  - c. Beschwerde: eine schriftliche Äußerung der Unzufriedenheit mit den von Visser & Visser ausgeführten Aufträgen und/oder dem Verhalten eines Mitarbeiters;
  - d. Beschwerdeausschuss: der Beschwerdeausschuss gemäß Artikel 2 des Beschwerdeverfahrens von Visser & Visser;
  - e. Visser & Visser Beschwerdeverfahren: das vorliegende Beschwerdeverfahren;
  - f. Beschwerdeführer: die Person, die eine Beschwerde einreicht;
  - g. Qualitätsprüfer: Buchhalter bei Visser & Visser, der für das Qualitätssystem verantwortlich ist;
  - h. Mitarbeiter: alle Personen, die aufgrund eines Arbeitsvertrags oder anderer Arten von Vereinbarungen tätig und an der Ausführung der Aufträge von Visser & Visser beteiligt sind.

### Artikel 2 – Beschwerdeausschuss

1. Der Beschwerdeausschuss besteht aus mindestens zwei unabhängigen Mitgliedern (die in keiner Weise an der Beschwerde beteiligt sind), die für Visser & Visser arbeiten oder mit Visser & Visser verbunden sind. Wenn der Beschwerdeausschuss im Falle einer bestimmten Beschwerde nicht unabhängig handeln kann, wird vom Vorstand ein nichtständiger Ausschuss eingesetzt, dem die Befugnisse des Beschwerdeausschusses übertragen werden.
2. Der Beschwerdeausschuss ist für die Bearbeitung, Registrierung und interne Veröffentlichung von Beschwerden zuständig.
3. Der Beschwerdeausschuss kann in Geschäftsordnungen weitere Regeln über seine Arbeitsweise festlegen.

### Artikel 3 – Einreichung einer Beschwerde

1. Eine Beschwerde muss unter Beachtung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Visser & Visser schriftlich an [klacht@visser-visser.nl](mailto:klacht@visser-visser.nl) gerichtet werden oder z.Hd. Beschwerdeausschuss, Postfach 1409, 3260 AK Oud-Beijerland, Niederlande, und enthält mindestens:
  - a. Name und Anschrift des Beschwerdeführers;
  - b. Datierung;

- c. wenn es sich um eine Beschwerde über die Unzufriedenheit mit den von Visser & Visser durchgeführten Aufträgen handelt: die Namen der an dem Auftrag beteiligten Mitarbeiter sowie eine klare Beschreibung der Situation, auf die sich die Beschwerde bezieht;
  - d. wenn es sich um eine Beschwerde über die Unzufriedenheit mit dem Verhalten eines Mitarbeiters handelt: den Namen des Mitarbeiters, auf dessen Verhalten sich die Beschwerde bezieht, sowie eine klare Beschreibung des Verhaltens, gegen das sich die Beschwerde richtet;
  - e. die Beanstandbarkeit des durchgeführten Auftrags und/oder des Verhaltens;
  - f. das Verhältnis des Beschwerdeführers zu Visser & Visser.
2. Mündlich eingereichte Beschwerden werden von dem Mitarbeiter, der mit dem Beschwerdeführer spricht, auf dessen Verlangen schriftlich eingereicht und nach Unterschrift durch den Beschwerdeführer an den Beschwerdeausschuss weitergeleitet.
  3. Wenn eine Beschwerde nicht auf Niederländisch verfasst ist und eine Übersetzung für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerde erforderlich ist, stellt der Beschwerdeführer eine Übersetzung zur Verfügung.

#### Artikel 4 – Empfangsbestätigung der Beschwerde

1. Der Beschwerdeausschuss stellt sicher, dass dem Beschwerdeführer innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang der Beschwerde eine Empfangsbestätigung zugesandt wird. Die Empfangsbestätigung enthält folgende Angaben:
  - a. Das weitere Verfahren;
  - b. die Kontaktperson;
  - c. die Gelegenheit zur Anhörung bzw. darauf zu verzichten.
2. Wenn eine Beschwerde nicht den in Artikel 3 des Beschwerdeverfahrens von Visser & Visser formulierten Anforderungen entspricht, erhält der Beschwerdeführer die Möglichkeit, das Versäumnis zu beheben. Solange das Versäumnis nicht behoben wurde, wird die Beschwerde nicht bearbeitet und die Beschwerde gilt als nicht eingereicht.
3. Eine anonyme Beschwerde ist nicht möglich.

#### Artikel 5 – Bearbeitung von Beschwerden

1. Nach Eingang einer Beschwerde konsultiert der Beschwerdeausschuss den Beschwerdeführer. Diese Konsultation dient dazu, dem Beschwerdeführer die Möglichkeit zu geben, die Beschwerde zu erläutern und zu bestimmen, wie mit der Beschwerde umgegangen wird.
2. Der Beschwerdeausschuss ist in folgenden Fällen nicht verpflichtet, die Beschwerde zu bearbeiten:
  - a. Wenn der (Inhalt der) Beschwerde Gegenstand der Stellungnahme des Beschwerdeausschusses der Berufsverbände oder einer Beschwerdestelle einer anderen Organisation ist oder war;
  - b. wenn es sich um berufliches Verhalten handelt, das mehr als 10 Jahre nach seiner Entdeckung oder mehr als 10 Jahre vor der Einreichung der Beschwerde stattgefunden hat, mit Ausnahme des beruflichen Verhaltens von Registergutachtern, für die eine Frist von 5 Jahren gilt;

- c. wenn es sich um ein Verhalten handelt, das infolge der Einreichung einer Beschwerde Gegenstand des Urteils der Prüfungskammer, des Disziplinarrats des niederländischen Steuerberaterverbandes, des Disziplinarrats des niederländischen Instituts für Registeregutachter oder des niederländischen Instituts für Lohnbuchhaltung ist oder war;
  - d. wenn sich die Beschwerde lediglich auf eine Abrechnung bezieht;
  - e. solange der Inhalt der Beschwerde Teil eines Ermittlungsverfahrens oder einer Anordnung der Staatsanwaltschaft ist oder eine diesbezügliche Strafverfolgung anhängig ist, oder wenn der Inhalt der Beschwerde Teil der Ermittlungen oder der Verfolgung einer Straftat ist und ein strafrechtliches Ermittlungsverfahren in Bezug auf diese Straftat auf Anordnung der Staatsanwaltschaft oder einer Staatsanwaltschaft läuft.
3. Wenn der Beschwerdeausschuss eine Beschwerde nicht bearbeitet, wird er den Beschwerdeführer so schnell wie möglich, spätestens jedoch vier Wochen nach Erhalt der Beschwerde, schriftlich informieren.
4. Der Beschwerdeausschuss kann den Beschwerdeführer um weitere Informationen bitten.
5. Der Beschwerdeausschuss gibt den Mitarbeitern, die an der ausgeführten Arbeit beteiligt waren, und/oder dem Mitarbeiter, auf dessen Verhalten sich die Beschwerde bezieht, die Möglichkeit der Anhörung.
6. Wenn der Beschwerdeausschuss die Beschwerde bearbeitet, stellt er sicher, dass dies sorgfältig und ordnungsgemäß erfolgt.
7. Der Beschwerdeführer, der Beschwerdeausschuss und alle vom Beschwerdeführer eingeschalteten Dritten behandeln die Beschwerde vertraulich. Es werden keine Informationen über den Inhalt der Beschwerde an Dritte, die nicht an der Beschwerde beteiligt sind, weitergegeben, und es werden auch keine Informationen über die Identität des Beschwerdeführers und des Mitarbeiters, auf dessen Verhalten sich die Beschwerde bezieht, weitergegeben, es sei denn, eine sorgfältige Behandlung der Beschwerde – z. B. während der Untersuchung des Sachverhalts – ist nach Ansicht des Beschwerdeausschusses erforderlich.
8. Wenn eine Beschwerde in Bezug auf Verstöße gemäß Artikel 9 Absatz 3 NVKS vorliegt, bereitet der Beschwerdeausschuss die Bearbeitung der Beschwerde vor und legt die beabsichtigte Entscheidung dann dem Qualitätsprüfer zur Benachrichtigung vor. Dieser kann sich dann gemäß Art. 23 Abs. 1 NVKS eine Stellungnahme zur beabsichtigten Entscheidung bilden. Diese Stellungnahme wird dem Beschwerdeausschuss vom Qualitätsprüfer innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Erhalt der beabsichtigten Entscheidung mitgeteilt, wonach der Beschwerdeausschuss die weitere Bearbeitung gemäß der Stellungnahme des Qualitätsprüfers sicherstellt.

#### Artikel 6 – Vertagung

Wenn der Beschwerdeausschuss nicht in der Lage ist, eine Beschwerde innerhalb von zehn Wochen nach Eingang der Beschwerde beizulegen, stellt er sicher, dass dem Beschwerdeführer und dem/den an der Beschwerde beteiligten Mitarbeiter(n) vor Ablauf

der geltenden Frist eine Vertagungserklärung zugesandt wird. Wenn möglich, ist in der Vertagungserklärung die Frist anzugeben, innerhalb derer die Beschwerde bearbeitet wird.

#### Artikel 7 – Stellungnahme des Beschwerdeausschusses

1. Der Beschwerdeausschuss informiert den Beschwerdeführer schriftlich und unter Angabe von Gründen über die Ergebnisse der Untersuchung der Beschwerde sowie über alle Schlussfolgerungen, die er unter Beachtung der Bestimmungen von Artikel 5 dieses Beschwerdeverfahrens von Visser & Visser daraus zieht.
2. Die Entscheidung des Beschwerdeausschusses dient dazu, einer Beschwerde stattzugeben oder eine Beschwerde für unbegründet zu erklären.

#### Artikel 8 – Registrierung von Beschwerden

Der Beschwerdeausschuss stellt sicher, dass jede Beschwerde registriert wird. In der Registrierung sind enthalten:

- Name und Anschrift des Beschwerdeführers;
- Datierung;
- wenn es sich um eine Beschwerde über die Unzufriedenheit mit den von Visser & Visser durchgeführten Aufträgen handelt: den Namen des/der an dem Auftrag beteiligten Mitarbeiter(s) sowie eine klare Beschreibung der Situation, auf die sich die Beschwerde bezieht;
- wenn es sich um eine Beschwerde über die Unzufriedenheit mit dem Verhalten eines Mitarbeiters handelt: den Namen des Mitarbeiters, auf dessen Verhalten sich die Beschwerde bezieht, sowie eine klare Beschreibung des Verhaltens, gegen das sich die Beschwerde richtet;
- die Beanstandbarkeit des durchgeführten Auftrags und/oder des Verhaltens;
- das Verhältnis des Beschwerdeführers zu Visser & Visser.

Darüber hinaus sind Daten zur Art der Einreichung, Bearbeitung und Abwicklung der Beschwerde und zur Vorlaufzeit enthalten.

#### Artikel 9 – Compliance-Beauftragter und interne Veröffentlichung

1. Der Compliance-Beauftragte wird für die verfahrenstechnische Überprüfung der Bearbeitung von Beschwerden durch den Beschwerdeausschuss bestellt. Bei begründetem Anlass ist der Compliance-Beauftragte für die Beratung zur Verbesserung dieser Verfahren verantwortlich. Darüber hinaus berichtet der Compliance-Beauftragte die Ergebnisse der Verfahrensüberprüfung unter anderem auch an den Qualitätsprüfer.
2. Der Compliance-Beauftragte stellt sicher, dass die registrierten Daten, auf die in Artikel 8 des Beschwerdeverfahrens von Visser & Visser Bezug genommen wird, jährlich intern in klarer und anonymisierter Form veröffentlicht werden. Dieser Veröffentlichung ist eine Erläuterung beigefügt, in der darauf hingewiesen wird, inwieweit bestimmte Beschwerden auf strukturelle Mängel in der Funktionsweise von Visser & Visser hinweisen, und in der etwaige Maßnahmen zur Behebung festgestellter Engpässe erörtert werden.

#### Artikel 10 – Datum des Inkrafttretens

Diese Richtlinie ersetzt alle bisherigen Beschwerdeverfahren und tritt am 1. April 2024 in Kraft.