

Klachtenregeling

De klachtenregeling van RSW heeft betrekking op situaties waarin een opdrachtgever, medewerker of andere belanghebbende van mening is dat (een medewerker van) RSW bij de uitvoering van werkzaamheden inbreuken heeft gemaakt op de in deze gedragscode geformuleerde beginselen zoals integriteit, objectiviteit, deskundigheid, zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid, geheimhouding en onafhankelijkheid.

De te volgen procedure is als volgt:

1. Een situatie die onder de reikwijdte van deze klachtenregeling valt, kan schriftelijk, per telefoon, fax of e-mail worden gemeld aan de compliance officer, Frans Razenberg RA, e-mail: compliance@rsw.nl.
2. De voorzitter bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 1 week aan de melder. De voorzitter informeert de melder tevens hoe en binnen welke termijn diens klacht in behandeling zal worden genomen. Deze termijn bedraagt in principe maximaal vier weken na de ontvangst van de klacht.
3. De voorzitter beoordeelt direct na ontvangst van de klacht welke personen binnen de organisatie betrokken moeten worden bij de afhandeling van de klacht.
4. De voorzitter informeert de melder uiterlijk na vier weken over de afhandeling van zijn klacht en de maatregelen die zijn genomen. Indien deze termijn door onvoorziene omstandigheden niet kan worden gehaald, informeert de voorzitter de melder hierover en geeft hij aan op welke termijn de melder zal worden geïnformeerd over de afwerking van diens klacht.
5. Meldingen die betrekking hebben op een (dreigende) overtreding van interne of externe beroepsregelgeving worden in alle gevallen door de voorzitter afgehandeld in overleg met de compliance officer met inachtneming van de vertrouwelijkheid.

Indien een klacht betrekking heeft op Frans Razenberg, kan de klacht worden ingediend bij de voorzitter van de maatschap, Wim van den Reek RA (telefoon 0492-550775, fax: 0492-551425, e-mail wim.van.den.reek@rsw.nl).