

## BESCHWERDE- UND WHISTLEBLOWERREGELUNG

### EINLEITUNG

Bei dem Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsbüro Stolwijk Kelderman steht eine gute, engagierte Beziehung zum Kunden im Mittelpunkt. Wir wollen, dass Sie sich bei uns heimisch fühlen, und dass Sie auf jede Frage eine Antwort bekommen. Stolwijk Kelderman legt großen Wert auf zufriedene Kunden, und deshalb versuchen wir ständig die Qualität unserer Dienstleistungen weiter zu verbessern. In diesem Zusammenhang ist auch eine Beschwerde- und Whistleblowerregelung angebracht, denn überall, wo gearbeitet wird, können Missverständnisse entstehen und Fehler gemacht werden. Sollte es ein Problem geben, so möchten wir es schnell, sachkundig und gezielt lösen.

Sollten Sie mit einem unserer Mitarbeiter, unseren Dienstleistungen oder irgendeinem sonstigen Aspekt unserer Organisation unzufrieden sein, so möchten wir Sie bitten uns möglichst bald davon in Kenntnis zu setzen. Ihre Bemerkungen werden wir jederzeit sehr ernst nehmen, und auf Wunsch werden wir gemeinsam mit Ihnen eine passende Lösung suchen.

### TELEFONISCHE LÖSUNG EINER BESCHWERDE

Meistens können Beschwerden am besten während eines guten Gesprächs (per Telefon oder persönlich) gelöst werden. Wir möchten Sie denn auch bitten sich zunächst mit uns in Verbindung zu setzen, um die Beschwerde telefonisch zu beraten oder einen Termin zu vereinbaren.

Falls die Beschwerde eine bestimmte Person betrifft, ist es empfehlenswert zunächst zu versuchen die Beschwerde mit der betreffenden Person zu lösen. Sollte das nicht gelingen, oder sollten Sie das aus irgendeinem Grund nicht wünschen, so können Sie sich auch mit Frau Diana Aalderink in Verbindung setzen.

### FORMELLES SCHRIFTLICHES BESCHWERDEVERFAHREN

Sollte die Beschwerde nach einem Gespräch nicht gelöst sein, oder sollten Sie der Ansicht sein, dass die Beschwerde sich nicht für ein Gespräch eignet, so können Sie die Beschwerde auch schriftlich einreichen, indem Sie das beiliegende Formular ergänzen und per E-Mail Frau Diana Aalderink ([compliance@stolwijkkelderman.nl](mailto:compliance@stolwijkkelderman.nl)) zusenden. Die Whistleblowerregelung und die Beschwerderegulung werden im Nachfolgenden näher erläutert.

### VERFAHRENSABLAUF

Unser interner Qualitätsmanager (= Compliance Officer) wird Ihre Beschwerde möglichst bald bearbeiten und mit Ihnen und den übrigen Beteiligten beraten, um eine befriedigende Lösung zu suchen. Sollte es nicht gelingen innerhalb einiger Tage inhaltlich zu reagieren, so wird Ihnen auf jeden Fall eine Eingangsbestätigung zugesandt. In den meisten Fällen wird der Compliance Officer sich auch mit Ihnen in Verbindung setzen, um das weitere Vorgehen mit Ihnen zu besprechen oder Sie um eine Erläuterung oder nähere Auskunft zu bitten.

Wir sind bestrebt Ihre Beschwerde auf jeden Fall innerhalb von vier Wochen abschließend zu bearbeiten. Sollte das nicht gelingen, so werden Sie über den Grund dafür sowie den Fortgang des weiteren Verfahrens unterrichtet. Selbstverständlich wird Ihnen nach Ablauf des Verfahrens das Ergebnis schriftlich bekannt gegeben.

### SONSTIGE ASPEKTE DER BESCHWERDEREGELUNG

Unter anderem im Hinblick auf unsere Gewerbevorschriften werden alle Aspekte der Bearbeitung Ihrer Beschwerde festgelegt. Selbstverständlich werden wir sorgfältig mit diesen Informationen umgehen.

In bestimmten Situationen kann es erforderlich sein bei einem professionellen unabhängigen Sachverständigen ein externes Gutachten einzuholen. Deshalb werden Sie, wenn Sie eine formelle

Beschwerde einreichen, gebeten zu genehmigen, dass relevante Unterlagen (bzw. Kopien davon) diesem eventuell einzusetzenden Sachverständigen zur Verfügung gestellt werden. Wie bei uns üblich, werden wir den Sachverständigen bitten eine Geheimhaltungsvereinbarung zu unterzeichnen.

## ZUM SCHLUSS

Falls Sie eine Beschwerde haben und uns davon in Kenntnis setzen, schätzen wir das sehr. Damit geben Sie uns ja eine zweite Chance. Sie können sich darauf verlassen, dass wir alle begründeten Beschwerden in die Evaluation unserer Organisation einbeziehen und nach besten Kräften versuchen werden das betreffende Problem in Zukunft zu vermeiden.

## WHISTLEBLOWERREGELUNG

### 1. ALLGEMEINES

Diese Whistleblowerregelung gewährleistet, dass externe Personen sowie Personen, die mit Stolwijk Kelderman verbunden sind oder dort tätig sind, ohne Gefährdung ihrer Rechtsstellung vermeintliche Unregelmäßigkeiten melden können. Diese Regelung führt dazu, dass Beschwerden festgelegt und vertraulich und rechtzeitig bearbeitet werden, und dass die Unregelmäßigkeiten, worüber der Beschwerdeführer sich beschwert, vorausgesetzt dass die Beschwerde begründet ist, rechtzeitig behoben werden, indem die Wirtschaftsprüfungsorganisation geeignete Maßnahmen ergreift.

### 2. ANWENDUNGSBEREICH

Diese Whistleblowerregelung findet in den nachfolgenden Situationen Anwendung:

- A. Handlungen, die zu Straftaten der Wirtschaftsprüfungsorganisation oder ihrer Mitarbeiter führen;
- B. alle sonstigen tatsächlichen und vermuteten Verstöße der Wirtschaftsprüfungsorganisation oder ihrer Mitarbeiter gegen externe (Rechts-) Vorschriften;
- C. alle tatsächlichen und vermuteten Verstöße der Wirtschaftsprüfungsorganisation oder ihrer Mitarbeiter gegen interne Vorschriften;
- D. (drohende) Belästigung von Mitarbeitern durch Kollegen oder Führungskräfte;
- E. (drohende) unrechtmäßige Vernichtung oder Manipulation von Daten, Angaben oder Informationen;
- F. alle sonstigen Situationen, die nach Ansicht der betreffenden Person für Meldung an die Vertrauensperson in Betracht kommen.

Im Falle von Differenzen oder Beschwerden über das Vorgehen unserer Organisation oder unserer Mitarbeiter kann auch unsere Beschwerderegulung in Anspruch genommen werden. Der Unterschied zwischen der Beschwerde- und der Whistleblowerregelung hängt mit der Tatsache zusammen, dass die Whistleblowerregelung jederzeit auf der Grundlage von Anonymität in Anspruch genommen wird.

### 3. VERFAHREN

1. Im Falle einer Situation, die in den Anwendungsbereich dieser Whistleblowerregelung fällt, hat die betreffende Person die Möglichkeit sie der Vertrauensperson zu melden.
2. Die Meldung an die Vertrauensperson kann ausschließlich elektronisch an die E-Mail-Adresse [compliance@stolwijkkelderman.nl](mailto:compliance@stolwijkkelderman.nl) erfolgen.
3. Meldungen externer Dritter können ebenfalls über diese E-Mail-Adresse erfolgen.
4. Die Vertrauensperson wird den Eingang der Meldung innerhalb einer Woche dem Sender bestätigen. Die Vertrauensperson wird dem Sender ebenfalls bekannt geben, wie und innerhalb welcher Frist die Meldung bearbeitet wird. Diese Frist wird höchstens vier Wochen nach Eingang der Meldung betragen.
  - a) Im Falle einer Situation im Sinne von Punkt A oder Punkt E wird die Vertrauensperson unverzüglich den Vorsitzenden der Geschäftsführung davon in Kenntnis setzen. Die Vertrauensperson wird ebenfalls den Sender darüber unterrichten.

- b) Im Falle eines (drohenden) Verstoßes gegen interne oder externe Gewerbevorschriften wird die Vertrauensperson den Compliance Officer davon in Kenntnis setzen.
  - c) Bei der Unterrichtung des Vorsitzenden der Geschäftsführung und des Compliance Officers im Sinne der Punkte 4a und 4b wird die Vertrauensperson die Quelle nicht bekannt geben.
5. Die Vertrauensperson wird den Sender spätestens nach vier Wochen über die abschließende Bearbeitung der Meldung sowie die getroffenen Maßnahmen unterrichten. Sollte solches aufgrund unvorhergesehener Umstände nicht innerhalb der vorgenannten Frist möglich sein, so wird die Vertrauensperson den Sender davon in Kenntnis setzen und dabei angeben, wann der Sender über die abschließende Bearbeitung der Meldung unterrichtet wird.
6. Meldungen, die sich auf einen (drohenden) Verstoß gegen interne oder externe Gewerbevorschriften beziehen, wird die Vertrauensperson in allen Fällen im Einvernehmen mit dem Compliance Officer unter Einhaltung der Vertraulichkeit bearbeiten.

#### 4. VERTRAULICHKEIT

Die Meldung, die Korrespondenz darüber und die Bearbeitung davon erfolgen unter völliger Geheimhaltung und Vertraulichkeit, außer wenn die Person, welche die Meldung macht, die Vertrauensperson von der Geheimhaltungspflicht befreien sollte.

Der Vorstand der Wirtschaftsprüfungsorganisation gewährleistet den Mitarbeitern, die aufgrund dieser Whistleblowerregelung eine Meldung an die Vertrauensperson machen, dass eine solche Meldung die Funktion des betreffenden Mitarbeiters in der Wirtschaftsprüfungsorganisation und seine berufliche Laufbahn in keinerlei Weise beeinträchtigen wird.

### BESCHWERDEVERFAHREN

#### 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

In diesem Verfahren gelten die nachfolgenden Begriffsbestimmungen:

- a. Wirtschaftsprüfungsorganisation: ein Unternehmen oder Büro, das erwerbsmäßig gesetzliche Prüfungen durchführt, oder eine Organisation, in der solche Unternehmen oder Büros miteinander verbunden sind;
- b. Geschäftsführung: das Organ unserer Wirtschaftsprüfungsorganisation, das in Bezug auf die betrieblichen Angelegenheiten unserer Wirtschaftsprüfungsorganisation die Geschäftspolitik bestimmt und die Entscheidungen trifft;
- c. Gesellschafterversammlung (Vorstand): das Organ unserer Wirtschaftsprüfungsorganisation, das in Bezug auf die strategischen Angelegenheiten unserer Wirtschaftsprüfungsorganisation die Geschäftspolitik bestimmt und die Entscheidungen trifft;
- d. Gesellschafter: eine Person mit der Befugnis im Namen der Wirtschaftsprüfungsorganisation Verbindlichkeiten zur Ausführung von Aufträgen auf dem Gebiet professioneller Dienstleistungen einzugehen;
- e. Mitarbeiter: alle Personen, die auf der Grundlage eines Arbeitsvertrages oder sonstiger Verträge Tätigkeiten ausführen und an der Ausführung der Aufträge unseres Büros beteiligt sind;
- f. BTA: niederländischer Beschluss über die Aufsicht über Wirtschaftsprüfungsorganisationen;
- g. Beschwerde: eine schriftliche Äußerung der Unzufriedenheit mit dem Verhalten eines Gesellschafters oder Mitarbeiters unserer Wirtschaftsprüfungsorganisation;
- h. Beschwerdeführer: die Person, die eine Beschwerde einreicht;
- i. Ausschuss: der Beschwerdeausschuss im Sinne von Punkt 3;
- j. Compliance Officer: der Mitarbeiter im Sinne von Punkt 4;
- k. Sekretär: der Mitarbeiter im Sinne von Punkt 3.

#### 2. ZUSTÄNDIGKEIT DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

Die Geschäftsführung ist für die Bearbeitung, Aufzeichnung und Veröffentlichung von Beschwerden über Gesellschafter und Mitarbeiter unserer Wirtschaftsprüfungsorganisation zuständig.

#### 3. BESCHWERDEAUSSCHUSS

- a. Die Geschäftsführung kann zur Bearbeitung einer spezifischen Beschwerde oder ständig einen Beschwerdeausschuss bestellen.
- b. Der Beschwerdeausschuss setzt sich aus mindestens zwei unabhängigen Mitgliedern zusammen, die in unserer Wirtschaftsprüfungsorganisation tätig oder damit verbunden sind. In diesem Ausschuss ist mindestens ein Mitglied der Geschäftsführung vertreten.
- c. Die Geschäftsführung setzt ein Mitglied der Geschäftsführung als Vorsitzenden ein.
- d. Der Ausschuss ist für die Bearbeitung von und die Beratung der Geschäftsführung über Beschwerden zuständig, die nicht im Einvernehmen mit dem Beschwerdeführer oder durch Vermittlung gelöst werden.
- e. Sollte der Ausschuss zur Nichtbearbeitung einer Beschwerde raten, so beauftragt der Ausschuss seinen Vorsitzenden mit der Beratung.
- f. Der Ausschuss kann die Geschäftsführung auf Verlangen oder unaufgefordert über die Bearbeitung einer Beschwerde, nicht ausdrücklich in einer Beschwerde enthaltene, aber dennoch relevante Sachen oder Sachen, die Anlass zur Beschwerde geben, von denen der Ausschuss Kenntnis hat, beraten;
- g. Der Ausschuss kann in einer Geschäftsordnung nähere Vorschriften bezüglich der Vorgehensweise festlegen.

#### 4. COMPLIANCE OFFICER

Die Gesellschafterversammlung setzt zur Koordinierung der Bearbeitung von Beschwerden, der Aufzeichnung aller eingegangenen Beschwerden, der Durchführung der prozeduralen und inhaltlichen Prüfung und dem Einholen von Managementinformationen einen Compliance Officer ein.

#### 5. EINREICHEN EINER BESCHWERDE

- a. Eine Beschwerde ist schriftlich einzureichen und zu unterzeichnen und muss mindestens die nachfolgenden Angaben enthalten:
  - Name und Anschrift des Beschwerdeführers;
  - Datum;
  - deutliche Beschreibung des Verhaltens, worüber der Beschwerdeführer sich beschwert.
- b. Eine Beschwerde, die mündlich eingereicht wird, wird von dem Gesellschafter oder Mitarbeiter, der mit dem Beschwerdeführer spricht, auf sein Verlangen schriftlich festgelegt und, nachdem der Beschwerdeführer sie unterzeichnet hat, an die Geschäftsführung weitergeleitet.

#### 6. BESTÄTIGUNG DES EINGANGS EINER BESCHWERDE

- a. Der Compliance Officer sorgt dafür, dass der Person, die eine schriftliche Beschwerde eingereicht hat, oder deren mündlich eingereichte Beschwerde schriftlich festgelegt wurde, innerhalb einer Woche nach Eingang davon bei der Geschäftsführung eine Empfangsbestätigung sowie Informationen über das Bearbeitungsverfahren der Beschwerde zugesandt werden. Falls eine Beschwerde dem Ausschuss zur Beratung vorgelegt wird, wird die Geschäftsführung den Beschwerdeführer möglichst bald davon in Kenntnis setzen.
- b. Sollte eine schriftliche Beschwerde den zu 5. festgelegten Anforderungen nicht genügen, so wird dem Beschwerdeführer innerhalb von zwei Wochen nach Eingang der Beschwerde die Möglichkeit geboten das Versäumnis innerhalb von zwei Wochen zu berichtigen.
- c. Es ist nicht möglich anonym eine Beschwerde einzureichen.
- d. Sollte der Beschwerdeführer das Versäumnis nicht innerhalb der vorgenannten Frist von zwei Wochen berichtigen, so kann die Geschäftsführung beschließen die Beschwerde nicht zu bearbeiten. In diesem Fall wird der Beschwerdeführer innerhalb von zwei Wochen nach Ablauf der vorgenannten Frist davon in Kenntnis gesetzt. Dabei wird er darauf hingewiesen, dass er daraufhin bei der niederländischen "Autoriteit Financiële Markten" (Finanzaufsichtsbehörde) eine Beschwerde einreichen kann.

#### 7. BEARBEITUNG EINER BESCHWERDE

- a. Eine Beschwerde wird innerhalb von zwei Wochen nach Eingang mit dem Beschwerdeführer beraten. Diese Beratung dient unter anderem dazu festzustellen, ob die Beschwerde durch

Vermittlung gelöst werden kann, und inwieweit die Beschwerde für weitere Bearbeitung in Betracht kommt.

- b. Auf die Beratung im Sinne des vorigen Absatzes kann verzichtet werden, falls die Geschäftsführung der Ansicht sein sollte, dass sie im Einzelfall nicht sinnvoll ist.
- c. Sollte die Beratung oder Vermittlung zu einer Lösung führen, mit der der Beschwerdeführer zufrieden ist, so wird die Beschwerde nicht weiter bearbeitet. Der Beschwerdeführer und die Person, auf deren Verhalten die Beschwerde sich bezieht, werden schriftlich über die Einstellung der Bearbeitung der Beschwerde unterrichtet.
- d. In den Fällen, in denen die Beratung mit dem Beschwerdeführer oder die Vermittlung nicht zu einer Lösung führt, mit der der Beschwerdeführer zufrieden ist, wird die Bearbeitung der Beschwerde fortgesetzt.

## 8. BEARBEITUNG UND BERATUNG DURCH DEN AUSSCHUSS

- a. Falls die Bearbeitung der Beschwerde fortzusetzen ist, wird die Geschäftsführung erwägen, ob sie dazu einen vorübergehenden Ausschuss bestellen wird. In diesem Fall wird die Geschäftsführung den Ausschuss von allen Sachen in Kenntnis setzen, die mit der Beschwerde zusammenhängen, und dem Ausschuss eine Frist vorschlagen, vor deren Ablauf der Ausschuss sie über die Bearbeitung der Beschwerde zu beraten hat.
- b. Der Ausschuss wird der Geschäftsführung innerhalb der festgelegten Frist Bericht erstatten.
- c. Sollten während der Bearbeitung der Beschwerde durch den Ausschuss weitere Sachen bekannt werden, so wird die Geschäftsführung den Ausschuss unverzüglich davon in Kenntnis setzen.
- d. Für alle an der Bearbeitung der Beschwerde beteiligten Gesellschafter und Mitarbeiter gilt eine Geheimhaltungspflicht.

## 9. VERTAGUNG

Sollte es der Geschäftsführung nicht gelingen eine Beschwerde innerhalb von zehn Wochen oder, falls sie den Ausschuss mit der Bearbeitung der Beschwerde und der Beratung beauftragt hat, innerhalb von vierzehn Wochen nach Eingang der Beschwerde abschließend zu bearbeiten, so wird sie dem Beschwerdeführer sowie der Person, auf deren Verhalten die Beschwerde sich bezieht, vor Ablauf der geltenden Frist eine Mitteilung über die Vertagung zusenden.

## 10. URTEIL DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

- a. Die Geschäftsführung wird den Beschwerdeführer schriftlich und begründet vom Ergebnis der Bearbeitung der Beschwerde sowie den etwaigen Konsequenzen, die sie daraus zieht, in Kenntnis setzen.
- b. In diesem Schreiben an den Beschwerdeführer wird die Geschäftsführung auf die Möglichkeit hinweisen daraufhin bei der niederländischen "Autoriteit Financiële Markten" (Finanzaufsichtsbehörde) eine Beschwerde einzureichen.

## 11. AUFZEICHNUNG VON BESCHWERDEEN

Die Geschäftsführung wird jede schriftliche Beschwerde aufzeichnen. In der Aufzeichnung werden die nachfolgenden Angaben aufgenommen:

- Name und Anschrift des Beschwerdeführers;
- Datum;
- Beschreibung des Verhaltens, worauf die Beschwerde sich bezieht.

Daneben werden Angaben zu der Art und Weise, wie die Beschwerde eingereicht wurde, der Bearbeitung der Beschwerde, der Durchlaufzeit und - falls zutreffend - dem Urteil der Geschäftsführung über eventuell anlässlich der Beschwerde ergriffene Maßnahmen aufgenommen. Sofern der Ausschuss über die Beschwerde beraten hat, wird auch diese Beratung in der Aufzeichnung aufgenommen.

## 12. INTERNE VERÖFFENTLICHUNG

Die Geschäftsführung wird die aufgezeichneten Angaben im Sinne des vorigen Punktes jedes Jahr in übersichtlicher und anonymisierter Weise veröffentlichen. Dabei wird den Angaben jeweils eine Erläuterung beigelegt, in der festgelegt wird, inwieweit bestimmte Beschwerden auf strukturelle Mängel in der Art und Weise, wie unsere Organisation funktioniert, hindeuten, und eventuelle Maßnahmen zur Lösung festgestellter Probleme beschrieben werden.

### 13. AUSFÜHRUNGSREGELUNG UND MANDAT

1. Die Geschäftsführung kann im Interesse einer sorgfältigen, wirksamen und effizienten Durchführung der Bearbeitung einer Beschwerde nähere Vorschriften zur Ausführung der Beschwerderegulierung feststellen.
2. Die Geschäftsführung kann durch Mandatsbeschluss alle Befugnisse, die zur wirksamen und effizienten Bearbeitung einer Beschwerde, sofern sie nicht vom Ausschuss bearbeitet wird, erforderlich sind, der Geschäftsführung übertragen.
3. Der Compliance Officer wird mit der Aufsicht über die Ausführung der Beschwerderegulierung beauftragt.

### 14. INKRAFTTRETUNGSDATUM

Diese Regelung ersetzt die Beschwerderegulierung vom 1. September 2007 und tritt am 17. Dezember 2007 in Kraft.

## BESCHWERDEFORMULAR

### ALLGEMEINES

Falls Sie eine Beschwerde über Stolwijk Kelderman haben, die Sie schriftlich einreichen möchten, möchten wir Sie bitten dazu dieses Formular zu verwenden, und dieses Formular per Post an Frau Diana Aalderink ("vertrouwelijk"), Postbus 595, NL-7000 AN DOETINCHEM, oder per E-Mail an die E-Mail-Adresse [compliance@stolwijkkelderman.nl](mailto:compliance@stolwijkkelderman.nl) zu senden.

Eine Beschreibung der weiteren Bearbeitung Ihrer Beschwerde finden Sie in unserer Beschwerderegulierung.

### ANGABEN

Name des Kunden (der Firma)  
Name (persönlich)  
Anschrift  
Postleitzahl/Ort  
Telefon  
E-Mail

Zur schnellen und sorgfältigen Bearbeitung Ihrer Beschwerde möchten wir Sie bitten Ihre Beschwerde möglichst konkret zu beschreiben: Was sind die Art und der Umfang des Problems? Was und/oder wen betrifft das Problem? Wie lange gibt es dieses Problem schon? Hat es dieses Problem nur einmal oder mehrere Male gegeben?

Beschreibung der Beschwerde(n):

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Hatten Sie bereits (per Telefon) Kontakt in Bezug auf die Beschwerde, und wenn ja, mit wem, und was war das Ergebnis?