

## **KLACHTENPROCEDURE EQUUS ACCOUNTANTS EN BELASTINGADVISEURS**

Binnen de accountantsorganisatie wordt onder een klacht verstaan: een klacht is een uiting van een verwachting waaraan niet is voldaan.

Ontvangen klachten moeten direct bij de complianceofficer worden gemeld. Deze moet de klachten registreren in het klachtenregister. De complianceofficer stelt binnen 48 uur na ontvangst van een klacht het bestuur op de hoogte van de ontvangen klacht. De complianceofficer bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager binnen 48 uur na de ontvangst van de klacht. In de ontvangstbevestiging wordt tevens een tijdsplanning vermeld waarbinnen de klacht behandeld wordt alsmede bij wie de klacht in behandeling is.

Klachten van vaktechnische aard worden door de commissie vaktechniek in overleg met de complianceofficer onderzocht. Van het complete onderzoek wordt een dossier aangelegd op basis waarvan de conclusie getrokken kan worden. De betreffende bestuurder en de complianceofficer formuleren de voorgenomen conclusie en informeren het bestuur alsmede de klantverantwoordelijke medewerker.

De klager wordt uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht door het bestuur, de verantwoordelijke medewerker en eventueel de complianceofficer. Van de bespreking wordt een verslag opgemaakt en ter ondertekening aan de klager voorgelegd. Op basis van de bevindingen naar aanleiding van de uitkomst van het onderzoek van de klacht adviseert de complianceofficer het bestuur zo nodig maatregelen te nemen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Afhankelijk van de aard van de te nemen maatregelen worden medewerkers op de hoogte gesteld van de genomen maatregelen.

Overige klachten worden door het bestuur in samenspraak met de verantwoordelijke medewerker(s) afgehandeld. Hiervoor wordt de klager eventueel uitgenodigd voor een gesprek. De afwikkeling van de klacht geschiedt schriftelijk.

De complianceofficer wordt periodiek op de hoogte gesteld van de afwikkeling van de klachten. De complianceofficer bewaakt de voortgang van de klachten. Uiterlijk 14 dagen na afwikkeling van de klacht, benadert de complianceofficer de klager om de afwikkeling van de klacht te evalueren. Per kwartaal analyseert de complianceofficer de ontvangen en geregistreerde klachten naar aard en soort. De analyse wordt aan het bestuur gerapporteerd. De medewerkers worden periodiek op de hoogte gebracht van de analyse en de bevindingen daarvan, inclusief de genomen maatregelen ter voorkoming van herhaling in de toekomst.