

## Procedure klachtenregeling (Versie april 2008)

### 1. Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. Organisatie: Eshuis Accountants en Belastingadviseurs en de met haar gelieerde vennootschappen waaronder Eshuis Accountants en Belastingadviseurs B.V., Eshuis Registeraccountants B.V., Eshuis Personeelsdiensten B.V. en Eshuis Belastingadviseurs en Financieel Planners B.V.;
- b. Bestuur: De vennotenvergadering of ander bestuurlijk orgaan die het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van de aangelegenheden van onze organisatie;
- c. BTA: Besluit toezicht accountantsorganisaties;
- d. Venoot: Een persoon met de bevoegdheid om namens onze organisatie verbintenissen aan te gaan betreffende de uitvoering van opdrachten op het gebied van de professionele dienstverlening;
- e. Medewerker: Alle personen die werkzaamheden verrichten op basis van een arbeidscontract of andersoortige contracten en betrokken zijn bij de uitvoering van de opdrachten van onze organisatie;
- f. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een venoot of medewerker van onze organisatie;
- g. Klager: de indiener van een klacht;
- h. Commissie: de klachtencommissie als bedoeld in punt 3.
- i. Compliance officer: de functionaris als bedoeld in punt 4.
- j. Secretaris: de functionaris als bedoeld in punt 3.

### 2. Verantwoordelijkheid bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over vennoten en medewerkers van onze organisatie.

### 3. Klachtencommissie

- a. Het bestuur kan voor een specifieke klacht dan wel permanent een klachtencommissie instellen.
- b. De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee onafhankelijke leden die werkzaam zijn in of verbonden zijn aan onze organisatie. In deze commissie is tenminste een lid van het bestuur vertegenwoordigd.
- c. Het bestuur wijst een bestuurslid als voorzitter en een secretaris aan.
- d. De commissie is belast met de behandeling van en de advisering aan het bestuur over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld.
- e. In het geval een advies strekt tot het niet in behandeling nemen van een klacht, draagt de commissie de advisering op aan haar voorzitter.
- f. De commissie kan het bestuur gevraagd of ongevraagd advies geven over de behandeling van de klacht dan wel over niet expliciet in een klacht opgenomen, maar wel relevante kwesties, dan wel over klachtwaardige zaken waarvan de commissie kennis draagt
- g. De commissie kan in een huishoudelijk reglement nadere regels omtrent haar werkwijze vaststellen.

### 4. Compliance officer

Het bestuur wijst ten behoeve van de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van management-informatie de compliance officer aan. De coördinatie van de afhandeling van klachten geschiedt door het bestuur.

### 5. Indienen van een klacht

- a. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de indiener;

- de dagtekening;
- een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

- b. Klachten die mondeling worden ingediend, worden door de vennoot of medewerker van onze organisatie die de klager te woord staat op diens verzoek op schrift gesteld en, na ondertekening door de klager, doorgeleid naar het bestuur.

#### 6. Ontvangstbevestiging klaagschrift

- a. Het bestuur zorgt ervoor dat de indiener van een klaagschrift dan wel degene wiens mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld, binnen een week na ontvangst daarvan bij het bestuur een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden. Indien een klacht om advies aan de commissie wordt voorgelegd, deelt het bestuur dit zo spoedig mogelijk mee aan de klager.
- b. Indien een klaagschrift niet voldoet aan de in punt 5 geformuleerde eisen, wordt de klager binnen twee weken na ontvangst daarvan in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- c. Anoniem klagen is niet mogelijk.
- d. Indien de klager binnen genoemde termijn van twee weken niet overgaat tot herstel van het verzuim, kan het bestuur besluiten de klacht buiten behandeling te laten. De klager wordt daarover binnen twee weken na het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn van twee weken geïnformeerd. Daarbij wordt hij gewezen op de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de Autoriteit Financiële Markten, voor zover de klacht betrekking heeft op wettelijke controle-opdrachten.
- e. Het bestuur verstrekt een kopie van de klacht en de verzonden ontvangstbevestiging aan de Compliance Officer.

#### 7. Klachtbehandeling

- a. Binnen twee weken na de ontvangst van een klacht wordt overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.
- b. Van het voeren van overleg, als in het vorige lid bedoeld, kan worden afgezien indien het bestuur van oordeel is dat zulks in het desbetreffende geval niet zinvol is.
- c. Indien overleg of bemiddeling leidt tot een oplossing waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden schriftelijk geïnformeerd over de beëindiging van de klachtbehandeling.
- d. In de gevallen waarin overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet.

#### 8. Behandeling en advisering door commissie

- a. In het geval dat de klachtbehandeling moet worden voortgezet overweegt het bestuur hiervoor een tijdelijke commissie te benoemen. Het bestuur informeert de commissie over alle zaken die met de klacht verband houden en stelt de commissie een termijn voor waarin advies over de klachtbehandeling moet worden gegeven.
- b. De commissie rapporteert binnen de gestelde termijn aan het bestuur.
- c. Indien tijdens de behandeling van de commissie verdere zaken bekend worden stelt het bestuur de commissie hiervan onverwijld in kennis.
- d. Voor alle bij de klachtbehandeling betrokken vennoten en medewerkers geldt een geheimhoudingsplicht.

#### 9. Verdaging

Indien het bestuur er niet in slaagt een klacht binnen tien weken of, indien de klacht ter behandeling en advisering aan de commissie is voorgelegd, binnen veertien weken na ontvangst van het advies, af te doen, draagt hij er zorg voor dat de klager en degene op wiens gedraging de

klacht betrekking heeft vóór het verstrijken van de van toepassing zijnde termijn een mededeling van verdaging wordt gezonden.

#### 10. Oordeel bestuur

- a. Het bestuur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
- b. Bij het toezenden van zijn afdoeningsbrief aan de klager, wijst het bestuur deze op de mogelijkheid vervolgens een klacht in te dienen bij de Autoriteit Financiële Markten, indien de klacht betrekking heeft op wettelijke controle-opdrachten.

#### 11. Registratie van klachten

Het bestuur draagt er, middels de Compliance Officer, zorg voor dat iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd. In de registratie worden opgenomen:

- naam en adres van de indiener van de klacht
- de dagtekening
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Verder worden gegevens opgenomen over de wijze van indiening en van behandeling en afhandeling van de klacht, over de doorlooptijd, en – indien van toepassing – over het oordeel van het bestuur over eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Voor zover de commissie over de klacht heeft geadviseerd, wordt ook dit advies in de registratie opgenomen.

#### 12. Interne publicatie

Het bestuur draagt er, middels de Compliance Officer, zorg voor dat de in het vorige punt bedoelde geregistreerde gegevens jaarlijks op overzichtelijke en geanonimiseerde wijze worden gepubliceerd. Deze publicatie gaat vergezeld van een toelichting, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van onze organisatie, en waarin wordt ingegaan op eventuele maatregelen om gesignaleerde knelpunten op te lossen.

#### 13. Uitvoeringsregeling en mandaat

- a. Het bestuur kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de klachtbehandeling nadere regels vast stellen ter uitvoering van de klachtenregeling.
- b. Het bestuur kan bij mandaatbesluit alle bevoegdheden die noodzakelijk zijn voor een effectieve en efficiënte klachtbehandeling voor zover deze niet plaatsvindt door de commissie, mandateren aan het dagelijks bestuur.
- c. De compliance officer wordt door het bestuur belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling.

#### 14. Citeertitel

Deze procedure kan worden aangehaald als: klachtenregeling.

#### 15. Datum inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 december 2006 en is beperkt gewijzigd per 1 april 2008.