

## Klachten en meldingsregeling

### **1. Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden**

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over de medewerkers van ons kantoor, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een klacht.

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend met vermelding van naam en adres van de klager. Klagers moeten zich in eerste instantie wenden tot de verantwoordelijke accountant. Het is de verantwoordelijkheid van de accountant om de compliance officer schriftelijk te informeren zodra hem een klacht heeft bereikt en hem te voorzien van alle relevante documentatie. Klagers kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks schriftelijk tot de compliance officer wenden.

### **2. Meldingen naar aanleiding van vermeende onregelmatigheden of incidenten**

Personen die een vermeende onregelmatigheid binnen of (mede) buiten ons kantoor aan de orde willen stellen, kunnen dit melden bij de compliance officer. Het gaat hierbij om onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van ons kantoor en / of haar medewerkers bij een strafbaar feit en / of wetsovertreding die het vertrouwen in ons kantoor of in de financiële markten kan schaden. Een melding moet schriftelijk worden ingediend met vermelding van naam en adres van de melder.

### **3. Onderzoek compliance officer**

De compliance officer geeft naar aanleiding van een klacht of melding als bedoeld onder 1 en 2 hierboven, binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht aan klager c.q. melder (hierna aangeduid als betrokken perso(o)nen) en aan de voor de betreffende werkzaamheden verantwoordelijke accountant, dat de klacht c.q. melding in behandeling is genomen. In het geval van een klacht of melding, die betrekking heeft op een bepaalde medewerker informeert de compliance officer tevens deze medewerker.

De compliance officer onderzoekt de klacht c.q. melding en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die hij relevant acht. De anonimiteit van de betrokken persoon wordt op diens verzoek gewaarborgd, mits dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen en mits de gerechtvaardigde belangen van het kantoor hierdoor niet in gevaar komen. Er wordt in ieder geval zorgvuldig omgegaan met de belangen van de klager of melder.

De compliance officer is bevoegd om juridisch advies in te winnen als hij dat nodig acht. De compliance officer is bevoegd om alle betrokkenen te horen.

De compliance officer documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de conclusies kan dragen. Hij formuleert zijn conclusie en stelt de betrokken personen in de gelegenheid hun visie daarop te geven. Vervolgens rapporteert de compliance officer aan de kantoorleiding met afschrift aan de betrokkenen.

Het rapport van de compliance officer heeft het karakter van een advies aan de kantoorleiding. In dit advies geeft de compliance officer aan of naar zijn oordeel de klacht c.q. melding gegrond is, of er gebeurtenissen hebben plaatsgevonden waarbij sprake is van betrokkenheid van ons kantoor en / of haar medewerkers bij strafbare feiten en / of wetsovertredingen die het vertrouwen in ons kantoor of in de financiële markten kunnen schaden, en of er aanleiding is voor de kantoorleiding om maatregelen te nemen.

De compliance officer rondt zijn onderzoek binnen een redelijke termijn af.

#### **4. Rol van de kantoorleiding**

Het is de taak van de leiding van het kantoor om:

- een besluit te nemen over de klacht c.q. melding;
- het besluit en de motivering daarvan aan de compliance officer en aan de betrokken personen en aan de betrokken cliënt mee te delen en eventueel te bespreken;
- passende sancties te treffen;
- waar van toepassing de ingevolge wet- en regelgeving verplichte meldingen te doen; de compliance officer wordt hier steeds in geconsulteerd;
- zo nodig maatregelen te nemen tot aanpassing van instructies, opleidingen of voorschriften.

De kantoorleiding rondt de behandeling van de klacht c.q. melding binnen een redelijke termijn af. Indien de kantoorleiding van plan is af te wijken van het advies van de compliance officer, bespreekt zij dat van tevoren met de compliance officer. Mededelingen van de kantoorleiding zoals bedoeld in deze bepaling vinden steeds schriftelijk plaats.

#### **5. Geheimhouding**

Alle medewerkers die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de behandeling van een klacht of melding in de zin van deze regeling, zijn verplicht tot geheimhouding overeenkomstig de binnen ons kantoor geldende regels, met inbegrip van deze regeling.

Alle mededelingen die in het kader van de uitvoering van deze regeling worden gedaan, bevatten niet meer informatie dan voor het onderzoek respectievelijk de uitvoering van deze regeling noodzakelijk is.

Het voorgaande laat onverlet dat het noodzakelijk kan zijn de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht of melding, mee te delen aan bevoegde autoriteiten op grond van een wettelijke verplichting tot melding.

Het meldingdossier wordt bewaard gedurende tenminste zeven jaar onder verantwoordelijkheid van de Compliance Officer. Dossiers worden vernietigd na afloop van de bewaartermijn.

### **6. Rechtsbescherming**

De kantoorleiding waarborgt dat de medewerker die met inachtneming van deze regeling een klacht heeft ingediend of een melding heeft gedaan, wordt beschermd tegen de eventuele nadelige effecten hiervan voor zijn / haar positie binnen kantoor, ongeacht de uitkomst van de behandeling van de betreffende klacht of de melding.

### **7. Wet bescherming persoonsgegevens**

De Wet bescherming persoonsgegevens is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze regeling. De compliance officer moet zorgdragen voor de correcte naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens in het kader van deze regeling.

### **8. Bekendmaking van deze regeling**

Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opneming in het kantoorhandboek en door publicatie op de website van kantoor.

Bronnen:

- BTA
- VAO.
- NVAK ass.