

**WAG &
PARTNERS**
- Registeraccountants -

Klachtenregeling

Dit betreft versie 2025.1

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Verantwoordelijkheid bestuur.....	3
1.2	Compliance officer.....	3
2	Klachten die verband houden met onze werkzaamheden	3
2.1	Indienen klacht	3
2.2	Behandeling klacht.....	4
2.3	Tuchtrecht	4
2.4	Verjaring	5
2.5	Rapportage.....	5
3	Klachten die betrekking hebben op de (hoogte van) facturen	5
4	Klachten van derden	5
5	Interne klachten	5
6	Interne publicatie.....	5
7	Uitvoeringsregeling en mandaat	6

1 Inleiding

WAG & Partners B.V. (hierna 'WAG') vindt het erg belangrijk dat cliënten aangeven wanneer zij niet tevreden zijn over de dienstverlening. WAG kan dan gezamenlijk met de cliënt naar een oplossing zoeken en de dienstverlening waar mogelijk verbeteren. Daarnaast is WAG wettelijk verplicht zorg te dragen voor een zorgvuldige afhandeling en vastlegging van klachten over de uitvoering van wettelijke controles.

Deze klachtenprocedure maakt onderscheid tussen:

- inhoudelijke klachten die verband houden met onze werkzaamheden (zie paragraaf 2)
- klachten die betrekking hebben op (de hoogte van) facturen (zie paragraaf 3)
- klachten van derden, zijnde geen (ex-)cliënt van WAG (zie paragraaf 4)
- Interne klachten (zie paragraaf 5)

Op elk van deze 'klachtsoorten' wordt hierna ingegaan.

1.1 Verantwoordelijkheid bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over vennoten en medewerkers van onze accountantsorganisatie conform artikel 25 Bta.

1.2 Compliance officer

Het bestuur wijst een compliance officer aan voor de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van managementinformatie.

2 Klachten die verband houden met onze werkzaamheden

2.1 Indienen klacht

Als een (ex-)cliënt niet tevreden is over de wijze waarop onze dienstverlening heeft plaatsgevonden, kan deze dat kenbaar te maken. Daarbij worden de volgende stappen onderscheiden/doorlopen om uiteindelijk tot een oplossing te komen waar zowel de (ex-)cliënt als WAG mee kunnen instemmen.

Op het moment dat een eindverantwoordelijke accountant een klacht ontvangt van een (ex-)cliënt, dan meldt hij/zij de klacht direct bij het bestuur. Dit doet hij/zij door hen een afschrift van de ontvangen klacht te verstrekken. Tevens bevestigt de eindverantwoordelijke accountant de ontvangst van de klacht richting de (ex)cliënt.

Wanneer de (ex-)cliënt de klacht mondeling mededeelt aan een eindverantwoordelijke accountant, dan legt hij/zij de klacht zelf vast in het klachtenformulier van WAG. Het klachtenformulier wordt vervolgens verstrekt aan het bestuur. Bovendien wordt het klachtenformulier ingediend.

Een klacht kan ook worden ontvangen via de website van WAG, per e-mail of per post. In dat geval wordt de ontvangst van de klacht door het bestuur schriftelijk of per e-mail bevestigd aan de (ex-)cliënt en eindverantwoordelijke accountant.

Anoniem klagen is niet mogelijk.

Als 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.

Het bestuur beoordeelt of de klacht aanleiding geeft tot het inwinnen van juridisch advies. Dit kan het geval zijn indien:

1. De klacht betrekking heeft op de uitvoering van werkzaamheden inzake een wettelijke controle;
2. De beleidsbepaler inschat dat de ontvangen klacht aanleiding kan zijn tot een claim, dan wel tuchtklacht;
3. De klacht wordt gemeld door een door de (ex-)cliënt ingeschakelde advocaat;
4. De klacht verjaard is (zie paragraaf 2.4).

2.2 Behandeling klacht

Het bestuur werkt vertrouwelijk en behandelt een klacht overeenkomstig het [Intern formulier klachtenregistratie en afhandeling](#). Het bestuur treedt in overleg met de (ex-)cliënt teneinde te zoeken naar een oplossing voor de klacht. Binnen **twee weken** na ontvangst van de klacht, dient deze te zijn opgelost. Van het voeren van overleg, als in het vorige lid bedoeld, kan worden afgezien als het bestuur van oordeel is dat zulks in het desbetreffende geval niet zinvol is.

Wanneer 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.

In de gevallen waarin overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet.

Verdaging

Als het bestuur er niet in slaagt een klacht binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift 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.

Oordeelbestuur

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.

Registratie

Het bestuur draagt er 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.

2.3 Tuchtrect

Indien een (ex-)cliënt zich niet kan vinden in de uitspraak van de kwaliteitsbepaler, dan staat het diegene vrij zich met een klacht inzake het beroepsmatig handelen van een eindverantwoordelijke accountant van WAG te wenden tot bijvoorbeeld de klachtencommissie van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) of de Accountantskamer. Alsdan is sprake van een tuchtklacht en dient het daarvoor geldende beleid te worden gevolgd.

2.4 Verjaring

De klachtenservice neemt uitsluitend klachten in behandeling waarvan de tuchtrechtelijke verjaringstermijn nog niet is verstreken, hetgeen neerkomt op tien jaren nadat het gewraakte handelen of nalaten door een **accountant** heeft plaatsgevonden (art. 22.1 Wtra).

Indien sprake is van verjaring zal de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard. Indien geen tuchtrechtelijke verjaringstermijn van toepassing is, dan wordt een klacht niet in behandeling genomen indien deze is ingediend na het verstrijken van een periode van drie jaar (of meer) nadat het feit dat aanleiding is tot de klacht heeft plaatsgevonden of is ontdekt door klager, dan wel redelijkerwijs had moeten zijn ontdekt door klager.

2.5 Rapportage

De kwaliteitsbepaler informeert het bestuur omtrent klachten die zijn ingediend en adviseert het bestuur omtrent eventuele organisatorische verbetermaatregelen.

3 Klachten die betrekking hebben op de (hoogte van) facturen

Indien een (ex-)cliënt een klacht heeft over een factuur, zullen de betrokken eindverantwoordelijke accountant en beleidsbepaler proberen tot een oplossing te komen met de (ex-)cliënt. Gedurende de periode van vier tot acht weken wordt getracht een oplossing te vinden met de (ex-)cliënt.

Indien als oplossing (een gedeelte van) de factuur wordt gecrediteerd, gebeurt dit altijd in overleg met de beleidsbepaler. Indien geen oplossing wordt gevonden, dient de beleidsbepaler dit te melden. Tevens dient de (ex-)cliënt erop gewezen te worden dat deze zich kan wenden tot de Raad voor Geschillen van het NBA (accountants).

4 Klachten van derden

Aangezien bij derden geen sprake is van een (voormalige) klantrelatie, kan deze zich niet wenden tot een eindverantwoordelijke accountant. De betreffende derde dient zich te allen tijde direct te wenden tot de beleidsbepaler.

5 Interne klachten

Wanneer de klacht door een interne functionaris is ingediend, hebben alle bij de klachtbehandeling betrokken functionarissen de plicht om er voor te zorgen dat vermoedens over de identiteit van interne klagers niet kunnen ontstaan.

Indien gewenst kan de interne klager zich wenden tot een klachtbegeleider, die hiertoe door het bestuur of de compliance officer zal worden aangewezen.

Het bestuur en de klachtbegeleider zorgen ervoor dat de klager, de leden van de commissie en eventuele andere betrokkenen bij de behandeling van een klacht hierdoor niet benadeeld zullen worden in hun (rechtspositionele) positie in de accountantsorganisatie.

Tenzij dit anders wordt afgesproken met de klager, zullen gegevens die betrekking hebben op de klacht niet in zijn of haar personeelsdossier worden opgenomen.

6 Interne publicatie

Het bestuur draagt er 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.

7 Uitvoeringsregeling en mandaat

Het bestuur kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de klachtbehandeling nadere regels vaststellen ter uitvoering van de klachtenregeling.

Het bestuur kan bij mandaatbesluit alle bevoegdheden die noodzakelijk zijn voor een effectieve en efficiënte klachtbehandeling mandateren aan het dagelijks bestuur.

De compliance officer wordt door het bestuur belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling.