



De klachtenregeling

Dit betreft versie 2025.1

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Wat is een klacht?	3
3	Klachten indienen	3
4	Procedure	4
5	Vertrouwelijkheid.....	4
6	Rapportage.....	4

1 Inleiding

WAG & Partners (hierna: WAG) streeft een zo hoog mogelijke standaard na op het gebied van kwaliteit en integriteit en we verwachten van onze medewerkers dat zij dezelfde hoge normen hanteren. Toch kunnen er klachten ontstaan gerelateerd aan het beroepsmatig handelen van (een medewerker van) WAG (primair extern van aard). Het is van belang dat duidelijk is hoe in dergelijke situaties dient te worden gehandeld en om hier tevens lering uit te trekken.

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.

2 Wat is een klacht?

In het kader van de dienstverlening die WAG verricht kan er twijfel of onvrede ontstaan over de dienstverlening. WAG moedigt aan om twijfels en onvrede over de dienstverlening in eerste instantie te bespreken met de betrokken (leidinggevende) medewerkers van WAG. Mocht dat echter niet tot een oplossing leiden of mocht de voorkeur worden gegeven aan een 'formele' klacht, dan kan gebruik worden gemaakt van deze klachtenregeling.

Een klacht betreft een schriftelijke kennisgeving van ongenoegen door of namens een cliënt van WAG over het beroepsmatig handelen van (een medewerker van) WAG, de kwaliteit van (de uitvoering van) de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.

3 Klachten indienen

Heeft u een klacht over WAG, dan kunt u deze binnen 30 dagen na datum constatering van de klacht schriftelijk indienen via:

Per e-mail: info@wag-partners.nl

Per online klachtenformulier

Per post:

WAG & Partners B.V.

T.a.v. het Bestuur

Rivium Boulevard 201

2909 LK Capelle aan den IJssel

Bij de klacht wordt in ieder geval de volgende informatie verstrekt door de klager:

- naam en adres van de klager;
- de naam van de betrokken WAG medewerker(s);
- een omschrijving van de klacht met een onderbouwing met relevante feiten en omstandigheden.

4 Procedure

Na kennisneming van een klacht door schriftelijke indiening conform het bovenstaande ontvangt u als klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. Tevens zal u als klager geïnformeerd worden over (de voortgang van) de afhandeling van de klacht.

De compliance officer zal de behandeling van de klacht begeleiden. In dit kader zal de compliance officer een klachtenfunctionaris aanwijzen en deze klachtenfunctionaris, alsmede de betrokken medewerker(s) informeren over de klacht en verzoeken om een toelichting en reactie op de klacht.

De klachtenfunctionaris stelt, in beginsel binnen drie (3) weken althans binnen zo kort mogelijke termijn na ontvangst van de klacht, u als klager schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

De klachtenfunctionaris onderzoekt uw klacht, streeft er naar u binnen vier weken te informeren over de resultaten, geeft u de mogelijkheid hierop te reageren en neemt aan de hand van de bevindingen een beslissing over eventueel te nemen maatregelen. De uitspraak van de klachtenfunctionaris wordt schriftelijk aan u gecommuniceerd.

U kan de klacht te allen tijde schriftelijk intrekken. Een schriftelijke mededeling van u als klager dat de klacht reeds naar tevredenheid is opgelost, wordt beschouwd als intrekking van de klacht.

Uiteraard hopen wij dat wij uw klacht naar volle tevredenheid kunnen oplossen. Mocht u desondanks ontevreden blijven, dan kunt u zich met een klacht over een accountant inzake bijvoorbeeld de hoogte en opbouw van de declaraties richten tot de Raad voor Geschillen van het NBA en met een klacht inzake het beroepsmatig handelen van een accountant tot de klachtencommissie NBA.

Ten slotte kan iedere andere partij, zijnde geen klant van WAG, zich rechtstreeks (schriftelijk) tot het bestuur richten voor een klacht over een gedraging van een accountant van WAG. In dit geval wordt direct hoofdstuk 4 van deze klachtenprocedure gevolgd en wordt de klacht na ontvangst van het klachtenformulier in behandeling genomen.

5 Vertrouwelijkheid

Bij de behandeling van de klacht wordt vertrouwelijkheid in acht genomen. De klacht en de daarbij behorende informatie wordt alleen gedeeld voor zover dat noodzakelijk is voor de zorgvuldige behandeling van de klacht en de in deze klachtenregeling genoemde rapportages, alsmede in geval van wettelijke verplichtingen en/of (gerechtelijke) procedures.

6 Rapportage

De compliance officer draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten. Daarnaast brengt de compliance officer periodiek verslag uit over de werking van de klachtenregeling en (de afhandeling van) klachten aan het bestuur. Het bestuur draagt er zorg voor dat de geregistreerde klachten 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.

Bij het voldoen aan bovenstaande rapportageverplichtingen blijven de vertrouwelijkheidswaarborgen onverkort van kracht.