



# WATERLAND & PARTNERS

accountants & belastingadviseurs

## Klachtenregeling Waterland & Partners B.V.

### Inleiding

Ons accountantskantoor heeft als doel het leveren van kwalitatief hoogstaand werk. Wij hechten waarde aan tevreden relaties en werken daarom continu aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over één van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerking nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken wij met u naar een passende oplossing.

### Telefonisch oplossen van een klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de compliance officer.

### Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Uw brief kunt u sturen naar:

Waterland & Partners B.V.  
T.a.v. de compliance officer  
Postbus 65  
1140 AB MONNICKENDAM

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

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan één van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan de klacht noteren. U ontvangt per brief de bevestiging van de klacht. Deze brief ontvangen wij graag getekend retour voor verdere afhandeling.

### Verloop procedure

De compliance officer zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigde oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht worden bevestigd. In de meeste gevallen zal ook contact met u worden opgenomen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Indien het klaagschrift niet voldoet aan de hiervoor genoemde vereisten wordt de klager binnen twee weken na ontvangst daarvan in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen. Anoniem klagen is niet mogelijk. Indien de klager binnen de genoemde termijn van twee weken niet overgaat tot herstel van het verzuim, kan de compliance officer 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.



# WATERLAND & PARTNERS

accountants & belastingadviseurs

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

## **Overige aspecten klachtenregeling**

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal daarbij zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

## **Tot slot**

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

Wij hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

De directie van Waterland & Partners