



# UnsterDeMeent

## Accountants & Adviseurs

### **Klachtenregeling (extern) UnsterDeMeent B.V.**

---

Wij hechten aan tevreden klanten en werken er daarom hard aan om de kwaliteit van onze dienstverlening op een hoog niveau te houden. Echter waar gewerkt wordt, kunnen fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Het doel van deze klachtenregeling is dan ook om klachten van klanten naar ieders tevredenheid op te lossen. Daarnaast om van de klacht te leren en waar nodig wijzigingen aan te brengen in ons interne beheersingssysteem. De klachtenregeling van UnsterDeMeent B.V. heeft betrekking op situaties waarin een opdrachtgever, medewerker of andere belanghebbende van mening is dat (een medewerker van) UnsterDeMeent B.V. inbreuken heeft gemaakt bij de uitvoering van werkzaamheden op de in onze gedragscode geformuleerde beginselen.

#### **Hoe dient u uw klacht in:**

- Bij: vertrouwenspersoon
- E-mail: h.klutz@unsterdemeent.nl
- Telefoon: de heer C.Th. (Hans) Klutz AA (T 030-6926090)
- Schriftelijk: UnsterDeMeent B.V.  
t.a.v. de heer C.Th. (Hans) Klutz AA  
De Bouw 95  
3991 SZ HOUTEN

#### **Wat meldt u bij het indienen van een klacht?**

Wij vragen u, indien van toepassing, de volgende gegevens te vermelden:

- uw eigen naam, bedrijfsnaam, naam en adres, uw (mobiele) telefoonnummer en/of uw emailadres;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de naam van de betrokkenen medewerker (indien van toepassing)
- de reden waarom u de klacht indient;
- omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht.

#### **Wij behandelen uw klacht/opmerking op de onderstaande wijze:**

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen wij schriftelijk de ontvangst van uw klacht bevestigen. De vertrouwenspersoon informeert u tevens hoe en binnen welke termijn uw klacht in behandeling zal worden genomen. Deze termijn bedraagt in principe maximaal drie weken na de ontvangst van de klacht.
- De vertrouwenspersoon beoordeelt direct na ontvangst van de klacht welke personen binnen UnsterDeMeent B.V. betrokken moeten worden bij de afhandeling van uw klacht.
- Vervolgens zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, met u en andere betrokkenen overleg plaatsvinden om tot een bevredigende oplossing te komen. U wordt vervolgens schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht en de maatregelen die zijn genomen. Indien de termijn van vier weken door onvoorziene omstandigheden niet kan worden gehaald, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van voortgang van de procedure.
- De onafhankelijkheidsfunctionaris ontvangt een kopie van elke binnengekomen klacht en wordt door de vertrouwenspersoon geïnformeerd over de follow-up van de afhandeling.

#### **Overige aspecten klachtenregeling**

Mede in verband met de beroepsreglementering worden alle aspecten van de klacht vastgelegd. Uiteraard wordt de informatie zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen.

#### **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 ons interne beheersingssysteem en ons uiterste best doen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen.

Indien een klacht betrekking heeft op de vertrouwenspersoon, kan de klacht ingediend worden bij de onafhankelijkheidsfunctionaris, J. (Johan) Kok AA (T 030-6926090); E-mail J.kok@unsterdemeent.nl.