

## **KLACHTENREGELING**

### **Algemeen**

Zwart Mul Holding B.V. (32093301) en haar dochtervennootschappen Zwart Mul Accountants en adviseurs B.V. (32093305), Peopleprofs B.V. (30204590), Coralys B.V. (32110218) en Cobert ZMG B.V. (758078 ) gezamenlijk nader te noemen: "Zwart Mul Groep c.s.") hechten veel waarde aan tevreden relaties en werkt daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening of onze organisatie, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing. Deze klachtenregeling heeft dan ook als doel klachten op een zorgvuldige manier te behandelen.

### **Indiening en registratie klacht**

Voor minder ernstige klachten wordt u verzocht te overwegen deze eerst telefonisch of in een persoonlijk gesprek met uw accountant of adviseur te bespreken, om te kijken of er op die manier een oplossing gevonden kan worden. Indien uw klacht juist de contactpersoon betreft, kunt u ook contact opnemen met een (andere) venoot van onze organisatie. Bij ernstige klachten, of indien u de klacht niet mondeling wenst te bespreken, of indien mondeling overleg niet het door u gewenste resultaat heeft opgeleverd, kunt u de klacht op het bijgevoegde formulier omschrijven en ter attentie van de directie van Zwart Mul Groep c.s. versturen.

Als klachten in de zin van deze regeling gelden niet: a) klachten die uitsluitend een declaratie betreffen; b) klachten die reeds eerder zijn ingediend en overeenkomstig deze regeling zijn behandeld of c) klachten die bij een geschillencommissie, een tuchtcollege of tuchtrechter zijn ingediend.

### **Verantwoordelijkheden rond behandeling**

Bij schriftelijk ingediende klachten wordt de directie van Zwart Mul Groep c.s. altijd ingelicht. De directie zal de klacht zelf behandelen of in ieder geval toezien op de afhandeling ervan. Bij ernstige klachten rond opdrachten wordt een niet bij de desbetreffende opdracht betrokken accountant (indien nodig van buiten onze organisatie) aangewezen als verantwoordelijke voor de behandeling van de klacht.

### **Verloop behandeling klacht**

Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier en het horen van de betrokkenen binnen Zwart Mul Groep c.s. zal een zo goed mogelijk beeld worden gevormd van de inhoud van en situatie rond de klacht. Het kan zijn dat u in de loop van de procedure gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven. Vervolgens zal de directie, indien van toepassing in overleg met de externe accountant of andere deskundige(n), besluiten over uw klacht, en u van dit besluit schriftelijk op de hoogte stellen. Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal 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.

Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/of andere genoegdoening op zijn plaats is, en of en zo ja welke maatregelen er kunnen worden genomen om herhaling van het probleem te voorkomen.

Wij streven ernaar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren; indien dit niet lukt wordt u ingelicht over de reden van het uitstel, en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn het bestuur wel denkt een reactie te kunnen geven. Wij hopen uiteraard dat wij uw klacht op een voor u bevredigende wijze kunnen oplossen. Voort kunt u ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en ons uiterste best doen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen.

## BIJLAGE 1 – KLACHTENFORMULIER

Voor het kenbaar maken van uw klacht verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier.

Wij verzoeken u dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Wij zullen uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen. Voor het verloop van de procedure verwijzen wij naar het formulier Reglement voor klachtbehandeling.

Het ingevulde formulier kunt u schriftelijk verzenden aan ZMG Holding B.V. t.a.v. Afdeling klachtenregeling of per e-mail aan [m.de.vries@zmgroep.nl](mailto:m.de.vries@zmgroep.nl).

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Naam cliënt (organisatie)	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Email-adres	

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Datum: ...../...../.....

Handtekening: .....