

## Klachtenregeling Kok & van den Heuvel belastingadviseurs

### Inleiding

Kok-vdH hecht aan tevreden relaties en wij werken daarom voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, dan verzoeken wij u om ons dat zo spoedig mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

### Telefonisch oplossen 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.

### 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. Dit kan per e-mail aan: [info@kok-vdh.nl](mailto:info@kok-vdh.nl) of per post aan: Kok & van den Heuvel belastingadviseurs, Haarlemmermeerstraat 63, 1058 JR Amsterdam.

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 wij verwachten te kunnen reageren.