

## **Klachtenregeling HBK belastingadviseurs & accountants**

HBK belastingadviseurs & accountants streeft ernaar om al onze cliënten zo goed en correct mogelijk van dienst te zijn. We werken daarom continu aan de kwaliteit van onze service en dienstverlening. Er bestaat echter natuurlijk altijd een kans dat er fouten gemaakt worden of dat er misverstanden ontstaan. Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening, een van onze medewerkers of een ander aspect van onze organisatie, dan nodigen wij u uit dat zo snel mogelijk aan ons kenbaar te maken. U kunt hiertoe gebruik maken van onze klachtenregeling. Met klachten zullen wij uiteraard zeer zorgvuldig omgaan en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

De klachtenregeling vormt onderdeel van het door HBK gehanteerde stelsel van kwaliteitsbevordering en -bewaking en is beginsel bedoeld voor cliënten van HBK, maar ook derden kunnen daarvan gebruik maken.

### Telefonisch oplossen klacht

Sommige klachten kunnen het beste telefonisch worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst contact met ons secretariaat op te nemen om te bezien of het wenselijk en mogelijk is om een telefonisch overleg over de klacht te voeren of voor het maken van een afspraak.

U kunt ons secretariaat bereiken op één van de volgende twee wijzen:

1. Telefonisch via 071-5422720
2. Per email via [secretariaat@hbk.eu](mailto:secretariaat@hbk.eu)

### Formele schriftelijke klachtenprocedure

Indien u de klacht niet mondeling wenst te bespreken, of indien mondeling overleg niet het door u gewenste resultaat heeft opgeleverd, kunt u een formele klacht indienen. U kunt dit doen door een brief of e-mail te sturen naar onze klachtenbehandelaar. Met klachten zullen wij uiteraard zeer zorgvuldig omgaan.

1. Indien u een klacht per brief wilt sturen, kunt u deze richten aan:

HBK belastingadviseurs & accountants  
t.a.v. klachtbehandelaar  
Hoofdstraat 2  
2351 AJ Leiderdorp

2. Indien u een klacht per email wilt sturen, kunt u deze richten aan:  
[klacht@hbk.eu](mailto:klacht@hbk.eu)



Hoofdstraat 2, 2351 AJ Leiderdorp t. +31 (0) 71 542 2720 e. [info@hbk.eu](mailto:info@hbk.eu)

HBK belastingadviseurs & accountants is een besloten (praktijk) vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. Lid van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) en Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA).  
KvK-nummer: 52894703; BTW-nummer NL8506 52 959 B 01; IBAN: NL43 RABO 0330 8232 13; BIC: RABONL2U.

De klacht zal in behandeling worden genomen door onze klachtenbehandelaar, tenzij de klacht gericht is tegen (het handelen van) de klachtbehandelaar. In dat geval zal één van de directeurs uw klacht in behandeling nemen. De klachtbehandelaar streeft ernaar om samen met u en de andere betrokkenen tot een passende oplossing te komen en om binnen 14 dagen inhoudelijk op de klacht te reageren. Mocht deze termijn niet haalbaar blijken te zijn, dan wordt u hierover binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht over geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Na afronding ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Wij hopen u met bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd en hopen op een prettige verdere relatie en samenwerking.