

## Klachtenregeling

Ons kantoor hecht aan tevreden relaties en daarom werken we doorlopend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kan het voorkomen dat vergissingen worden gemaakt en zijn misverstanden niet geheel uit te sluiten. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, medewerkers of organisatie, dan verzoeken wij u dat zo snel mogelijk te laten weten. Wij zullen uw opmerkingen zeer serieus nemen en waar mogelijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom bij een klacht eerst contact met mij op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem en/of voor het maken van een afspraak.

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 door de klacht te verzenden per post dan wel per e-mail ter attentie van de E. Loos RA.

Postadres:

Transistorstraat 31

1322 CK ALMERE

E-mailadres: [kantoor@hetkantoor.com](mailto:kantoor@hetkantoor.com)

Mede in verband met beroepsregels 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. Wij vragen ze daarbij alle stukken en informatie vertrouwelijk te behandelen.

Wij zullen ons inspannen voor een goede relatie en samenwerking.