

## Klachtenregeling Activa, Accountants & Belastingadviseurs BV

### Klachten

Activa, Accountants & Belastingadviseurs B.V. werkt er hard aan om u goed van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat daarbij een fout wordt gemaakt. Dat is vervelend voor alle betrokkenen. Een fout blijft een fout en een klacht indienen bij Activa is dan mogelijk. Hebt u een klacht of wilt u een opmerking maken? Vindt u dat de fout moet worden opgelost? Geef dit dan aan ons door! Wij zijn bereid om de fout waar gewenst te herstellen. Bovendien kan Activa met uw reactie de fout in de toekomst voorkomen.

### Hoe dient u uw klacht in?

U kunt uw klacht mondeling of [schriftelijk](#) indienen.

#### *Mondeling*

Neem voor een mondelinge klacht contact op met een lid van de directie. U wordt dan doorverbonden met de juiste contactpersoon.

#### *Schriftelijk*

Een klacht schriftelijk indienen? Dat kan op de volgende manieren:

- door het sturen van een email aan [directie@activagroep.nl](mailto:directie@activagroep.nl)
- door het sturen van een brief aan Directie Activa, Accountants & Belastingadviseurs B.V.  
Postbus 736  
2130 AS Hoofddorp

*Gebruik desgewenst het klachtenformulier wat als bijlage is opgenomen. Vermeld op de envelop of in het onderwerp van de email 'Vertrouwelijk !!'*

### Klachtafhandeling

Activa, Accountants & Belastingadviseurs B.V. behandelt uw klacht zorgvuldig. Binnen één week na ontvangst reageert Activa:

- telefonisch of schriftelijk om de klacht af te handelen,
- om de ontvangst van de klacht schriftelijk te bevestigen.

Ontvangt u een ontvangstbevestiging, dan handelt Activa de klacht binnen veertien dagen na ontvangst af. Is beantwoording binnen die termijn niet mogelijk, dan geeft Activa met redenen omkleed aan waarom beantwoording binnen de genoemde termijn niet mogelijk is en waarbinnen de klacht wel kan worden afgehandeld.

Hoofddorp, 3 oktober 2016

Activa, Accountants & Belastingadviseurs B.V.

R.J.H. Bouman RB  
Accountant-Administratieconsulent

## BIJLAGE: KLACHTENFORMULIER

Bedrijfsnaam

De heer  mevrouw

Naam \*

Adres \*

Postcode \*

Plaats \*

Telefoonnummer \*

E-mail

Uw klacht / opmerking \*