



Klachtenregeling MijnKennis – versie 3 december 2019

Wij streven ernaar om ons werk zo goed mogelijk uit te voeren voor onze klanten. Dat geldt zowel voor het geven van inhoudelijk advies, de snelheid en wijze van informeren en communiceren en de manier waarop wij met onze klanten en leveranciers omgaan.

Bent u niet tevreden over ons werk, dan vinden we het prettig als u dat met degene die het betreft bespreekt, om samen tot een goede oplossing te komen. Als dat niet lukt, dan kunt u een klacht bij de directie indienen. Hoe dat werkt leest u hieronder:

Informatie voor klanten

1. Indien u een klacht of vraag heeft over een factuur, kunt u direct contact met ons opnemen via factuur@mijnkennis.nl of via 085-4854111.
2. U kunt een eventuele klacht of verbetersuggestie over onze dienstverlening melden:
 - a. telefonisch via 085-4854111, óf
 - b. schriftelijk t.a.v. de directie van MijnKennis B.V.
Postbus 35
6663 CB Lent. óf
 - c. via e-mail aan info@mijnkennis.nl t.a.v. de directie
3. Na ontvangst van een klacht wordt er:
 - a. een klachtendossier opgemaakt,
 - b. binnen twee werkdagen wordt er een afspraak gemaakt over het vervolgcontact,
 - c. direct uitleg gegeven over het klachtenonderzoek.
4. Klachten worden altijd door de directie behandeld. De klachtbehandelaar is niet dezelfde persoon als degene waarover geklaagd wordt.
5. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing, dan treedt de geschillenregeling in werking, zoals in de [Algemene Voorwaarden](#) staat vermeld.
6. Wij evalueren in overleg na verloop van tijd met u of de geboden oplossing of verbetering nog steeds naar tevredenheid is.