



#ontzorgtdeondernemer

## Klachtenregeling MijnKenniS

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.

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

### Informatie voor klanten

1. Indien je een klacht of vraag hebt over een factuur, kun je direct contact met ons opnemen via [factuur@mijnkennis.nl](mailto:factuur@mijnkennis.nl) of via 085-4854111.
2. Je 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](mailto: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 je 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 je of de geboden oplossing of verbetering nog steeds naar tevredenheid is.

