

## **Klachtenregeling Mijn Cijfers Op Orde B.V.**

Bij Mijn Cijfers Op Orde hechten we veel waarde aan tevreden relaties. Wij doen er alles aan om u blij te maken en u zo goed mogelijk te helpen. Maar waar gewerkt wordt, kunnen misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Bent u ontevreden over één van onze medewerkers, over onze dienstverlening of over een andere kwestie, dan horen wij dit graag! Wij nemen uw ervaring(en) serieus en gaan samen met u op zoek naar een passende oplossing.

### **Klacht Telefonisch oplossen**

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek worden opgelost, bijvoorbeeld telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij vragen u dan ook om eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg of voor het maken van een persoonlijke afspraak. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te doen, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de directie van Mijn Cijfers Op Orde via mail of telefonisch. [marco@mcoo.nl](mailto:marco@mcoo.nl) & [hans@mcoo.nl](mailto:hans@mcoo.nl)

### **Verloop procedure**

Heeft u een klacht ingediend, dan zal de directie van Mijn Cijfers Op Orde uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen. De directie zal met u én andere betrokkenen overleggen om tot een goede en bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal de directie in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal de directie ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Het doel is om uw klacht in iedere geval binnen twee weken af te handelen en – indien nodig – een passende oplossing te bieden.

### **Overige aspecten klachtenregeling**

In verband met beroepsreglementen zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard gaan wij zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie om. In bepaalde situaties kan het nodig 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 deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij deze deskundigen om voor geheimhouding te tekenen.

### **Tot slot**

Wij waarderen het wanneer u uw klacht met ons deelt. U geeft ons hiermee de kans onze dienstverlening te verbeteren. Wij verzekeren dat wij alle klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie. Vervolgens doen wij onze uiterste best om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

## **Directie Mijn Cijfers Op Orde**