

Klachtenprocedure

MB Consultancy | Mijn Bespaar Coach
Handelend onder: MB Consultancy
Website: mbbespaarcoach.nl | E-mail: info@mbbespaarcoach.nl
KvK: 99551713 | BTW: NL005394919B25

1. Inleiding

MB Consultancy (handelend onder de naam **Mijn Bespaar Coach**) streeft ernaar om haar diensten naar beste weten en kunnen te verlenen. Mocht je onverhoopt niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan nemen wij je klacht serieus. Deze procedure beschrijft hoe je een klacht kunt indienen en hoe wij deze afhandelen.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is elke schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening, onze medewerkers of het gedrag van onze medewerkers. Een klacht kan gaan over bijvoorbeeld de uitvoering van onze diensten, de communicatie of de behandeling van je dossier.

3. Hoe dien je een klacht in?

Je kunt je klacht indienen via:

- E-mail: info@mbbespaarcoach.nl
- Het online klachtenformulier op onze website: mbbespaarcoach.nl/klacht
- Schriftelijk: MB Consultancy, Piet de Jongstraat 6, 2371 VM Roelofarendsveen

Vermeld bij je klacht altijd je naam, contactgegevens, een duidelijke omschrijving van de klacht en, indien van toepassing, je gewenste oplossing.

4. Afhandelingstermijnen

Wij hanteren de volgende termijnen voor de afhandeling van je klacht:

Fase	Wat gebeurt er?	Termijn
Ontvangst	Je ontvangt een persoonlijke ontvangstbevestiging van je klacht.	Binnen 2 werkdagen
Onderzoek	We bekijken je dossier en nemen contact op voor toelichting waar nodig.	Binnen 1 week
Reactie	Je ontvangt onze inhoudelijke reactie en eventueel een oplossingsvoorstel.	Binnen 1 week
Vervolg	Bij complexe klachten houden we je op de hoogte van de voortgang.	Elke 1 week

Wij streven naar een volledige afhandeling binnen 1 week.

5. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van je klacht wordt deze behandeld door een medewerker die niet direct betrokken is bij de dienstverlening waarover je klaagt. Deze medewerker onderzoekt de zaak grondig, bekijkt het dossier en neemt indien nodig contact met je op voor aanvullende informatie. Je ontvangt vervolgens een inhoudelijke reactie met een oordeel over de klacht en, indien van toepassing, een voorstel voor herstel.

6. Registratie en AVG

Je klacht en persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van je klacht. Wij registreren klachten voor interne kwaliteitsverbetering. Je hebt recht op inzage, correctie en verwijdering van je gegevens. Zie ook ons privacybeleid op mbbespaarcoach.nl/privacy.

7. Escalatie

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u de klacht voorleggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar MB Consultancy is gevestigd. Op onze diensten is Nederlands recht van toepassing.

8. Kosten

Het indienen en behandelen van een klacht is voor jou volledig kosteloos.

9. Contactgegevens

MB Consultancy (handelend onder **Mijn Bespaar Coach**)

Piet de Jongstraat 6

2371 VM Roelofarendsveen

E-mail: info@mbbespaarcoach.nl

Website: mbbespaarcoach.nl

KvK: 99551713 | BTW: NL005394919B25