



Klachten

Onder een klacht verstaan wij: de onvrede van een cliënt over de dienstverlening van M@. Dit kan zijn: de handelswijze van M@ in het algemeen of de handelswijze en/of het gedrag van een medewerker van M@.

Hoe kun je een klacht indienen?

Je kunt op de volgende manieren een klacht indienen:

1. Telefonisch – via 0182-359823 kun je op werkdagen tussen 8:30-17:00 uur telefonisch contact met ons opnemen.

2. Per brief – deze kun je richten aan:

M@

T.a.v. klachtenafhandeling

Westhaven 63

2801PN Gouda

3. Per mail – via info@m-et.nl kun je de klacht beschrijven en mailen.

4. Online – via onze website. Je kunt jouw klacht op onze suggesties/aanbevelingen-pagina indienen. Vermeld daarbij uitdrukkelijk dat je een klacht wilt indienen.

De afhandeling

Nadat wij jouw klacht hebben ontvangen, sturen wij je binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging.

Vervolgens registreren wij jouw klacht en proberen we telefonisch of per e-mail contact met je op te nemen, om na te gaan of wij jouw klacht goed begrepen hebben en om samen naar een oplossing te zoeken. Als het lukt om samen een oplossing te vinden, leggen we dit vast en beschouwen we de klacht als afgewikkeld.

Klachtenprocedure

Als we niet direct een oplossing vinden of als er sprake is van een dusdanig ernstige klacht die aanpassing van de werkwijze van M@ vergt, nemen wij jouw klacht verder in behandeling. Jouw klacht wordt uiteraard beoordeeld door een medewerker van M@ die niet betrokken is (geweest) bij de klacht. Of we brengen je in contact met de klachtenfunctionaris van DOKh. De externe partij waar M@ bij aangesloten is. Op die manier proberen we een objectieve behandeling van jouw klacht te waarborgen.

M@ hecht grote waarde aan 'hoor en wederhoor'. We willen dan ook graag alle betrokken (in de klacht benoemde) partijen horen. Dit kost natuurlijk wel tijd. Daarom sturen we je uiterlijk vier weken na ontvangst van jouw klacht een schriftelijke reactie op jouw klacht. In deze reactie verklaren wij jouw klacht (gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) ongegrond. Als we naar aanleiding van jouw (gedeeltelijk) gegrond verklaarde klacht, correctieve acties nemen, benoemen we die acties in de reactie op jouw klacht.

Ben je niet tevreden met het antwoord of de oplossing?

Als je niet tevreden bent met de reactie en/of acties naar aanleiding van jouw klacht, kun je een persoonlijk gesprek aanvragen met de directeur van M@ of brengen we je in contact met de klachtenfunctionaris van DOKh.

Als ook dit geen bevredigend resultaat biedt, kun je dit kenbaar maken bij de directeur van M@ of bij de klachtenfunctionaris. Vervolgens zal de klachtenfunctionaris van DOKh je ondersteunen naar je eventuele volgende stap. Je klacht wordt dan een geschil. En wordt opgepakt door de geschilleninstantie van DOKh.

Uitgebreide versie van het klachtenreglement lezen? Vraag deze op via info@m-et.nl