

## **Klachtenregeling Kop of Munt**

### **Inleiding**

Kop of Munt hecht aan tevreden relaties. Daarom werken wij continu aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien je ontevreden bent over onze dienstverlening, over een van onze medewerkers, of over een ander aspect van onze organisatie, dan nodigen wij je nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Wij nemen jouw opmerkingen zeer serieus en zullen, samen met jou, naar een passende oplossing zoeken.

### **Telefonisch oplossen klacht**

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken je daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem, of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat je eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heb je redenen om dit niet te willen, dan kun je ook contact opnemen met een van de directeurs, Kees Leijs, Linda Tuijn of Marco Albers.

### **Formele schriftelijke klachtenprocedure**

Is jouw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek, dan kun je de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het e-mailadres dat op onze website (kopofmunt.com) wordt vermeld: [info@kopofmunt.com](mailto:info@kopofmunt.com). We verzoeken je voor het indienen van jouw klacht het klachtenformulier te gebruiken, dat als bijlage bij deze klachtenregeling is opgenomen.

### **Verloop procedure**

De gang van zaken is daarna als volgt: Kees of Linda zal jouw klacht zo spoedig in behandeling nemen en met jou en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij of zij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van jouw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij of zij ook contact met je opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan het zijn dat je om een nadere toelichting of verdere informatie zal worden gevraagd. Het is onze doelstelling om jouw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit niet lukken, dan word je over de reden daarvan geïnformeerd en verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvang je na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

### **Overige aspecten klachtenregeling**

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van jouw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van jouw formele klacht geef je daarom toestemming om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen. Tot slot: indien je ons op de hoogte stelt van een klacht, waarderen wij dat zeer. Je geeft ons hiermee immers een tweede kans. Je kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren. Wij hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

De directie van Kop of Munt

\* Kees Leijs en Linda Tuijn zijn binnen Kop of Munt aangewezen als verantwoordelijken voor de kwaliteitsaspecten van de organisatie, en uit dien hoofde ook het eerste aanspreekpunt voor de behandeling van klachten.

## **Klachtenformulier Kop of Munt**

Indien je een klacht hebt over Kop of Munt die je schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij je gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de directie (vertrouwelijk). Dit kan per e-mail aan [info@kopofmunt.com](mailto:info@kopofmunt.com) of via postadres: Singel 250, 1016AB te Amsterdam.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van jouw klacht verwijzen wij naar onze klachtenregeling.

Naam cliënt (organisatie):

---

Naam contactpersoon:

---

Adres:

---

Postcode/plaats:

---

Telefoonnummer:

---

E-mailadres:

---

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van jouw klacht vragen wij je jouw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als je al een idee hebt over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die je van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heb je al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja wanneer en met wie, en wat is daar uitgekomen?

Ondergetekende verklaart de melding te goeder trouw te hebben gedaan en hiermee uiting te geven aan oprechte, gegronde zorg.

Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening: