



Klachtenregeling
MBO Academie / MBO Events B.V.

door **professionals**
voor **professionals**



mbo
academie

Klachtenregeling MBO Events B.V.

Niet tevreden? Zo kunt u ons informeren over uw klacht of opmerking.

U mag van onze organisatie verwachten dat wij alles in het werk stellen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch kan het zijn dat u over onderdelen van onze dienstverlening niet geheel tevreden bent. Wanneer de MBO Academie niet aan uw verwachtingen heeft voldaan, verzoeken wij u dit bij ons te melden. Alleen op die manier zijn wij als organisatie in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

Mocht u van mening zijn dat u schade heeft geleden, dan zullen we uw klacht zorgvuldig onderzoeken. Als hieruit blijkt dat uw klacht terecht is, dan zullen we er vanzelfsprekend alles aan doen om dit voor u op te lossen.

Hoe gaat het in z'n werk...?

U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij de MBO Academie t.a.v. de heer O.M. Weststrate kenbaar maken. Hij zal uw klacht schriftelijk vastleggen en aan u bevestigen.

- Algemene punten van kritiek worden gemeld aan de betrokken medewerker(s). Indien er sprake is van structureel dezelfde punten van kritiek, zullen wij maatregelen nemen om verbetering aan te brengen.
- Overige klachten. Dit betreft klachten waarbij nader onderzoek vereist is. U krijgt van de MBO Academie binnen vijf dagen na de ontvangst van uw klacht een schriftelijke bevestiging van uw klacht en tevens bericht wie uw klacht behandelt. Daarbij zal aangegeven worden of en zo ja welke – aanvullende – informatie wij nog van u nodig hebben.

U zult uiterlijk drie weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging een reactie ontvangen. Naar aanleiding daarvan kan het nodig zijn een of meer keren persoonlijk overleg te voeren, nadere informatie in te winnen enzovoorts. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing zullen wij zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan.

Geen overeenstemming?

Indien niet tot overeenstemming kan worden gekomen met over de oplossing van uw klacht, dan kunt u deze desgewenst schriftelijk voorleggen aan:

- Onze externe onafhankelijke klachtencommissie. U kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie vertegenwoordigd door de heer J. van Nieuwkerk te Den Haag. De klachtencommissie zal de standpunten van u en de MBO Academie toetsen en daarbij zowel u als de MBO Academie een bindend oordeel geven.
- Indien ook de oplossing daarvan u niet tevreden stelt, bestaat de mogelijkheid dat u uw geschil voorlegt aan een daartoe bevoegde rechter.

Tot slot

Uw klacht wordt uiteraard te allen tijde vertrouwelijk behandeld. De MBO Academie zorgt voor de registratie van de betreffende ingediende schriftelijke klacht voor de duur van de door de AVG gestelde termijn bewaard.