

Klachtenprocedure

Maas en meer hecht veel waarde aan een goede klachtenprocedure. Hieronder vindt u beschreven welke procedure wij hanteren voor het behandelen en afhandelen van klachten. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

1. Bij een klacht bespreekt u deze in de eerste plaats met de direct betrokkene, de docent, het secretariaat, de administratie. Wij zijn een kleinschalige organisatie, de meeste klachten kunnen wij direct afhandelen.
2. Als de bespreking onder 1 niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u mondeling of via e-mail (info@maasenmeer.nl) een klacht indienen bij de directie van maas en meer. Er wordt zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen vijf werkdagen persoonlijk contact met u opgenomen.
3. Als bovengenoemde stappen niet tot het gewenste resultaat leiden, kunt u schriftelijk een officiële klacht indienen bij de directie. U vermeld:
 - a. Uw naam en adres, telefoonnummer en emailadres;
 - b. De opleiding, cursus of workshop die u volgt (of hebt gevolgd);
 - c. Een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken;

Een klacht moet binnen 1 jaar na beëindiging van de opleiding of cursus zijn ingediend.

U kunt uw klacht sturen naar: maas en meer t.a.v. de directie Ingenhouszstraat 15, 3514 HT Utrecht. Binnen vijf werkdagen ontvangt u schriftelijk een bevestiging van ontvangst.

Er wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen, persoonlijk contact met u opgenomen. De klacht wordt inhoudelijk door de directie van maas en meer afgehandeld. De behandeling van de klachtenprocedure neemt maximaal 4 weken in beslag.

Indien de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek is vereist, wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd door de directie van maas en meer. In deze brief staat om welke reden(en) de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald. Tevens wordt er aangegeven op welke termijn uw klacht wel kan worden afgehandeld.

Wij wijzen u op onze algemene voorwaarden voor meer informatie omtrent rechten en plichten. Hierin staat ook beschreven hoe te handelen mocht er na afhandeling grond of behoefte zijn om deze aan de rechter voor te leggen.