

## **Klachtenprocedure**

MBEducatieveProjecten is geregistreerd bij Kamer van Koophandel onder nummer 11047338. De basis voor alle klachtenbehandelingen MBEducatieveProjecten zijn de Algemene Voorwaarden.

### **De Klachtenprocedure**

MB Educatieve Projecten behandelt uw eventuele klacht in vertrouwen. Zij staat voor kwaliteit en streeft voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

### **Registratie en afhandeling van de klacht**

- Klachten over bejegening, uitlatingen, geleden schade of over verrichtte werkzaamheden door diegene die uit naam van MBEducatieveProjecten een dienst hebben geleverd, dienen door de betrokkenen (opdrachtgever of deelnemer) binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan MBEducatieveProjecten, verder genoemd; gebruiker. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.
- Alle klachten worden behandeld door mevrouw M. Bouwhuis van MBEducatieveProjecten.
- Na ontvangst van de klacht deelt MBEducatieveProjecten binnen 10werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt deze. In de reactie is het volgende opgenomen: de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en wat de wens van de klager is.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt MBEducatieveProjecten een besluit en deelt dit mede aan de indiener van de klacht.
- Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel op te lossen.
- De indiener van de klacht wordt mondeling/schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte gehouden van de status van de klacht.
- Indien een klacht niet gegrond wordt verklaard en/of het niet bereiken van overeenstemming, is er de mogelijkheid om binnen dertig dagen schriftelijk in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde partij.
- Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond.
- De desbetreffende klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van drie jaar bewaard.

Mail het klachtenformulier naar [mobouwhuis@gmail.com](mailto:mobouwhuis@gmail.com)