

Klachtenregeling

MadebyLonDesign streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening en opleidingen. Mocht u desondanks een klacht hebben, dan kunt u gebruikmaken van onderstaande klachtenprocedure.

Indienen van een klacht

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via e-mail aan:

info@madebylondesign.com

Vermeld hierbij:

- uw naam;
- contactgegevens;
- de betreffende cursus of workshop;
- een duidelijke omschrijving van de klacht.

Vertrouwelijke behandeling

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen de personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht hebben toegang tot de betreffende informatie.

Behandeling van de klacht

Binnen 14 dagen na ontvangst ontvangt de indiener een bevestiging van ontvangst.

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en uiterlijk binnen 4 weken inhoudelijk beantwoord.

Indien meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de indiener hiervan binnen deze termijn op de hoogte gebracht. Daarbij wordt tevens aangegeven binnen welke termijn een definitieve reactie wordt verwacht.

Onafhankelijke derde

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan deze worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde.

Onafhankelijke derde:

Arianne Bronwasser

ariannebronwasser@gmail.com

Jurist

De onafhankelijke derde beoordeelt de klacht objectief. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor MadebyLonDesign.

Registratie

Alle klachten worden geregistreerd en gedurende minimaal twee jaar bewaard.

Afhandeling

Eventuele maatregelen of afspraken die voortvloeien uit de behandeling van een klacht worden binnen een redelijke termijn uitgevoerd.

MadebyLon lDesign beschouwt klachten als een belangrijk instrument om de kwaliteit van opleidingen, workshops en dienstverlening voortdurend te verbeteren.