



# Klachten Procedure



## Klachtenreglement

Land van Kben streeft naar een optimale dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag. Een gesprek met de betrokken medewerker of docent/gastdocent leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als deelnemer. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

### 1. Definities

Klacht: Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een deelnemer over de activiteiten en dienstverlening van Land van Kben.

Klager: Elke afnemer van een dienst van Land van Kben, eerder omschreven als deelnemer/cursist/student

### 2. Indienen van een klacht.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw opleiding en studiejaar bij Land van Kben
- de datum waarop u uw schrijven verstuurt
- een heldere beschrijving van uw klacht
- voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Uw klacht kunt u sturen naar: Land van Kben, Weg naar Laren 39, 7203HE Zutphen

### 3. Ontvangstbevestiging van uw klacht.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht (m.u.v. vakantieperiodes). ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld.



#### **4. Behandeling van uw klacht.**

Land van Kben beschikt voor een adequate klachtenprocedure in een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde; te weten Mathilde de Jong, te benaderen via [klachtinberoep@landvankben.nl](mailto:klachtinberoep@landvankben.nl) . Tijdens de beoordeling van uw klacht kunnen we u vragen om extra informatie. Het oordeel van Mathilde de Jong is voor ons bindend; eventuele consequenties worden door Land van Kben snel afgehandeld.

#### **5. Inhoudelijke reactie op uw klacht.**

U ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier. Bij beroep op de dubbele garantie binnen de opleiding zal binnen 15 werkdagen een afspraak worden gemaakt om de klacht inhoudelijk nader te bespreken.

#### **6. Toezicht en beheer.**

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens twee jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.