

KLACHTENREGELING

Klachtenregeling MOTOR LEARNING INSTITUTE

Algemeen

Deze klachtenregeling heeft als doel klachten van relaties (intern en extern) van MOTOR LEARNING INSTITUTE op een zorgvuldige manier te behandelen.

Indiening en registratie klacht

Voor minder ernstige klachten wordt u verzocht te overwegen deze eerst telefonisch of in een persoonlijk gesprek met uw contactpersoon te bespreken, om te kijken of er op die manier een oplossing gevonden kan worden. Bij ernstige klachten, of indien u de klacht niet mondeling wenst te bespreken, of indien mondeling overleg niet het door u gewenste resultaat oplevert, kunt u de klacht op het bijgevoegde formulier omschrijven en ter attentie van MOTOR LEARNING INSTITUTE versturen. Eventueel kunt u de klacht telefonisch doorgeven, waarbij een medewerker van onze organisatie het formulier invult. U zult dan gevraagd worden (per post) het formulier te ondertekenen ter bevestiging dat de klacht juist is omschreven.

Verantwoordelijkheden rond behandeling

MOTOR LEARNING INSTITUTE zal hetzij de klacht zelf behandelen hetzij in ieder geval toezien op de afhandeling ervan. Bij ernstige klachten rond opdrachten wordt een niet bij die opdracht betrokken deskundige, aangewezen als verantwoordelijke voor de behandeling van de klacht. Dit is AN-i Beroepsregeling, welke u kunt bereiken via e-mail vannetten@an-i.nl of telefoonnummer 08877-08855. Het oordeel van deze onafhankelijke derde zal bindend zijn.

Klokkenluidersregeling

MOTOR LEARNING INSTITUTE zal klachten altijd serieus nemen, en hierin vertrouwelijk en zorgvuldig handelen. Het is onze bedoeling dat zowel personen van buiten het instituut als interne medewerkers door middel van deze klachtenprocedure vrijuit vermeende onregelmatigheden aan de orde kunnen stellen; het indienen van een klacht zal hun rechtspositie niet schaden.

Verloop behandeling klacht

MOTOR LEARNING INSTITUTE zal de klacht direct in behandeling nemen. Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier en het horen van de betrokkenen binnen MOTOR LEARNING INSTITUTE zal een zo goed mogelijk beeld worden gevormd van de inhoud van en situatie rond de klacht. Het kan zijn dat u in de loop van de procedure gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven.

Vervolgens zal MOTOR LEARNING INSTITUTE, indien van toepassing in overleg met de externe accountant of andere deskundige(n), besluiten over uw klacht, en u van dit besluit schriftelijk op de hoogte stellen. Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/ of andere genoegdoening op zijn plaats is, en of en zo ja welke maatregelen er intern kunnen worden genomen om herhaling van het probleem te voorkomen. De klacht zal worden geregistreerd en voor een periode van 1 jaar worden opgeslagen.

Wij streven ernaar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren; indien dit niet lukt wordt u ingelicht over de reden van het uitstel, en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn het bestuur wel denkt met een reactie te kunnen komen.