



## Klachtenprocedure

Deze procedure gaat over zaken die niet zijn geregeld in het Onderwijs en Examenreglement (OER) van de betreffende opleiding van de Thomas More Leiderschapsacademie

1. Klachten over de geleverde diensten en uitvoering dienen door de opdrachtgever binnen 14 dagen na uitvoering schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker.

2. De schriftelijke klacht bevat:

a datum en ondertekening;

b naam, adres, contactpersoon en bereikbaarheidsgegevens van de klager;

c een uiteenzetting het verwijt;

d een omschrijving van de handelwijze van de Thomas More Leiderschapsacademie;

e datum waarop de handelingen van de Thomas More Leiderschapsacademie plaatsvonden waarop de klacht betrekking heeft;

f het materiële belang van de klager bij het geschil.

Een klacht die niet aan deze voorwaarden voldoet, wordt niet behandeld.

3. Een klacht over gedragingen of uitingen van de Thomas More Leiderschapsacademie die langer dan een jaar geleden plaatsvonden, hoeft niet in behandeling te worden genomen.

4. Binnen 7 werkdagen krijgt opdrachtgever een schriftelijke bevestiging van ontvangst. De afhandeling van de klacht wordt binnen 45 werkdagen na ontvangst van de klacht voltooid. Mocht er langere tijd nodig zijn -om bijvoorbeeld iets nader te onderzoeken- dan wordt opdrachtgever hierover tijdig geïnformeerd door gebruiker met opgave van redenen en met een indicatie van de nieuwe afhandeltermijn.

5. Is de klager ontevreden over de afhandeling van de klacht, dan wordt een onafhankelijk advies uitgebracht door:

mr. B. Wever van Wever Consulting

0570 - 600 101

06 - 11 510 797

bartwever@bartwever.nl

Menstraat 11

7411 EX Deventer

Het oordeel van mr. B. Wever is bindend voor de Thomas More Leiderschapsacademie.

6. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Gebruiker draagt zorg voor registratie van bij haar ingediende klachten. De klacht wordt bewaard tot twee jaar na afhandeling.

De Thomas More Leiderschapsacademie is geregistreerd bij de KvK nr. 64171965  
Thomas More Leiderschapsacademie | Stationssingel 80 3033HJ Rotterdam | 010-4657066