

## **Klachtenprocedure**

- Indien een cursusdeelnemer een klacht heeft over een cursusactiviteit is onderstaande klachtenprocedure van toepassing.
- Klachten die snel zijn op te lossen kunnen mondeling aan MULLIGAN<sup>TM</sup> Opleidingen worden gemeld. MULLIGAN<sup>TM</sup> Opleidingen zorgt voor een snelle afhandeling. Andere klachten worden via de hier beschreven procedure afgehandeld.
- De klacht moet door de cursusdeelnemer uiterlijk 7 dagen na afloop van de cursus schriftelijk (via post of email) en zo gedetailleerd mogelijk aan Mulligan Opleidingen worden gemeld (Secretariaat MULLIGAN<sup>TM</sup> Opleidingen, t.a.v. mevrouw E.E.M. van Spaendonck, Lange Putstraat 57, 5211 KN 's-Hertogenbosch of [info@mulliganconcept.nl](mailto:info@mulliganconcept.nl)). Na ontvangst bevestigt MULLIGAN<sup>TM</sup> Opleidingen binnen 1 werkdag de ontvangst.
- MULLIGAN<sup>TM</sup> Opleidingen reageert schriftelijk uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. Indien MULLIGAN<sup>TM</sup> Opleidingen meer tijd nodig heeft voor onderzoek naar de klacht zal Mulligan Opleidingen dat binnen 4 weken kenbaar maken en daarbij ook aangeven hoeveel tijd maximaal nodig is om een schriftelijke reactie te geven.
- MULLIGAN<sup>TM</sup> Opleidingen handelt klachten op professionele wijze af.
- In geval van blijvende geschillen kunt u terecht bij de geschillencommissie waar MULLIGAN<sup>TM</sup> Opleidingen als NRTO lid bij is aangesloten <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/particuliere-onderwijsinstellingen/>. Voor zakelijke klanten geldt dat men zich kan wenden tot de commissie van kwaliteitshandhaving van de NRTO <https://www.nрто.nl/kwaliteit/commissies/>. Eventuele uitspraken van deze commissies zijn voor MULLIGAN<sup>TM</sup> Opleidingen bindend en zullen zo snel mogelijk uitgevoerd worden.

- MULLIGAN™ Opleidingen gaat op vertrouwelijke wijze met klachten van cursusdeelnemers om.
- Klachten en de wijze waarop ermee is omgegaan worden geregistreerd door Mulligan™ Opleidingen en voor minstens 5 jaar bewaard.

MULLIGAN Opleidingen is ingeschreven in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO) en is lid van het NRTO (Nederlandse Raad Toezicht Onderwijs)

