

## Klachtenprocedure

Een tevreden klant staat bij MOT hoog in het vaandel. Mocht het onverhoopt toch zijn dat u als klant niet tevreden bent, is het uiteraard in het belang van MOT dat u ons hierover informeert. Hieronder staat de klachten procedure van MOT beschreven.

### Klachtenfunctionaris

Met een klacht kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris Hans van Hofwegen, directeur MOT opleiden en trainen BV. U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

### Termijn

De klachtenfunctionaris zal uiterlijk binnen 14 dagen op uw klacht reageren. De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht afgehandeld. Mocht door de aard van de klacht deze termijn niet haalbaar zijn, dan zal de indiener binnen deze termijn hiervan in kennis worden gesteld en over de afhandeling worden geïnformeerd. Ook zal de indiener een indicatie worden gegeven over het te verwachten uitstel.

### Vertrouwelijk

Het mag van zichzelf spreken dat de klachtenfunctionaris uw klacht in vertrouwen behandelt.

### Klachtenregister

De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister. De klacht zal gedurende een periode van 5 jaar geregistreerd blijven.

### Bemiddeling

Mocht de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet leiden tot een gewenst resultaat, dan zal hierop de hulp van een onafhankelijke derde partij worden ingeschakeld. Een oplossing zal worden gezocht met behulp van Mediation conform het daartoe strekkende reglement van de Nederland Mediation Instituut (NMI), zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de Mediation. Via het platform van Nederland Mediation Instituut (NMI) kan een onafhankelijke mediator worden gekozen.

### Rechtspraak

Indien de hulp van Mediation niet leidt tot een gewenst resultaat zal de klacht worden voorgelegd aan een bevoegd rechter. De uitspraak van de rechter is voor het MOT bindend.

12-12-2018 te 's-Hertogenbosch

The logo for MOT (MOT opleiden en trainen) consists of the letters 'MOT' in a bold, black, sans-serif font. To the right of the text are three thick, parallel diagonal stripes in red and white, slanted upwards from left to right.

Usvogel 1,  
5221 HG 's-Hertogenbosch.

Postbus 2389,  
5202 CJ 's-Hertogenbosch.

T (073) 631 30 66  
F (073) 631 20 14

E info@opleidenmot.nl  
I www.opleidenmot.nl

Postbank 6238543.  
K.v.K. 's-Hertogenbosch 16085441