

Klachtenregeling

Hebt u een klacht? Laat het óns weten.
Bent u tevreden? Laat het ánderen weten.

Doel van de klachtenregeling

Het doel van onze klachtenregeling is:

- Om de klachten van individuele of groepen klanten naar ieders tevredenheid op te lossen.
- Om van de klacht te leren en zo nodig wijzigingen aan te brengen in ons functioneren.

De procedure

- Hebt u een klacht over de cursus, de docent of de dienstverlening die u ontving? Wij nodigen u uitdrukkelijk uit die klacht per e-mail aan ons voor te leggen: (mail@lokbel.nl) Een klacht is immers een kans om te leren. De Academie Lokale Belastingen (ALB) onderneemt bij ontvangst van een klacht de volgende stappen:
 1. De ALB bevestigt de ontvangst van uw e-mail binnen 2 werkdagen en neemt de klacht in behandeling.
 2. De ALB neemt de klacht in behandeling en neemt, afhankelijk van de aard van de klacht, contact op met de docent / locatie / organisatie teneinde een verklaring te krijgen en een oplossing te vinden voor de klacht.
 3. De ALB neemt, in elk geval binnen 4 weken, contact met u op om uw klacht te bespreken en af te handelen op een voor beide partijen bevredigende wijze.
- Bent u niet tevreden over de manier waarop uw klacht is afgehandeld? Wendt u zich dan tot de vennoten van het zusterbedrijf Van den Bosch & partners.
- U kunt op elk moment in deze procedure uw klacht intrekken. Deze procedure stopt op dat moment.

Academie Lokale Belastingen

Postbus 116
3360 AC Sliedrecht

Stationspark 810
3364 DA Sliedrecht

Tel: 0184-499 494

www.lokbel.nl
mail@lokbel.nl