

## **Klachtenregeling**

Heeft 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](mailto: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 een externe partij in de persoon van Robbert Verkuijlen. Hij is bereikbaar via 06-57593106.
- U kunt op elk moment in deze procedure uw klacht intrekken. Deze procedure stopt op dat moment.