

## Klachtenprocedure

1. Klachten dienen, met vermelding van naam en adres van de indiener, binnen 4 weken na uitvoering van de opdracht schriftelijk bij LVDU Beroepsopleidingen te worden ingediend. Dit kan per post via adres: LVDU Beroepsopleidingen, Damstraat 19, 2011 HA Haarlem. Of per email via: [info@lvdubo.nl](mailto:info@lvdubo.nl)
2. De klacht dient duidelijk omschreven te worden, met een omschrijving van de situatie waarop de klacht betrekking heeft en een heldere onderbouwing van uw standpunt.
3. Ontvangst van de klacht wordt binnen 2 werkdagen schriftelijk per post en mail bevestigd.
4. De afhandeling van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de directie van LVDU Beroepsopleidingen. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
5. Binnen 2 weken ontvangt u een schriftelijke inhoudelijke reactie per post en per mail. Indien er langere tijd voor nodig is om onderzoek te verrichten naar een klacht, ontvangt opdrachtgever hiervan schriftelijk bericht, met een uitgebreide toelichting van de redenen van uitstel alsmede een indicatie van de datum waarop LVDU Beroepsopleidingen schriftelijk antwoord denkt te kunnen geven op de klacht.
6. De tijd om tot een oplossing te komen bedraagt maximaal 4 weken.
7. LVDU Beroepsopleidingen is aangesloten bij branche organisatie NVO2. Ten behoeve van de handhaving van deze beroepscode kent NVO2 een Raad van Toezicht en een College Beroep.
8. Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord van LVDU Beroepsopleidingen op uw klacht en er geen overeenstemming wordt bereikt, kunt u de klacht, met vermelding van naam en adres, schriftelijk indienen bij de Raad van Toezicht van de NVO2 (Raad van Toezicht, p/a NVO2, Groenekanseweg 85, 3737 AC te Groenekan, telefoon: 0346 – 217003). Vanaf dat moment wordt de klacht behandeld conform de reglementen en procedures van de NVO2.
9. Het oordeel van de Raad van Toezicht van de NVO2 is volledig bindend voor LVDU Beroepsopleidingen. Eventuele gevolgen die voortvloeien uit het oordeel van de Raad Van Toezicht worden door LVDU Beroepsopleidingen binnen 14 dagen na bekendmaking van het besluit van de Raad van Toezicht afgehandeld.
10. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en voor de duur van 3 jaar gearhiveerd.