

1. DOELSTELLING

Doelstelling van de klachtenprocedure is het structureren en duidelijkheid scheppen over indiening, afhandeling, beheer en geschillen betreffende uw klacht(en).

2. KLACHTVERANTWOORDELIJKE

Mede eigenaar en hoofddocent Raymond Tabak is de eindverantwoordelijke voor een binnen de afgesproken tijdslijm en zorgvuldige afhandeling van klachten.

3. KLACHTDEFINIËRING

Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau.

4. KLACHTENREGISTRATIE

Uw kunt klachten schriftelijk deponeren aan het adres van Live Sound Education, Ibisdreef 312, 3564RM te Utrecht. Of per email: info@livesoundeducation.nl. In de klacht wordt ten minste het volgende beschreven:

- Volledige naam en adresgegevens van degene die de klacht indient.
- Indieningsdatum van de klacht.
- Eerste behandelaar van de klacht, voor zover van toepassing
- Onderwerp waar klacht betrekking op heeft.
- Omschrijving van de klacht.
- Eventuele eerdere correspondentie met betrekking tot de klacht.

5. CORRESPONDENTIE M.B.T. KLACHT EN KLAGER

Alle correspondentie met betrekking tot de klacht en u als klager wordt door de klachtverantwoordelijke genoteerd.

6. PROCEDURE

6.1 Klachten worden schriftelijk via email (info@livesoundeducation.nl) of brief (Live Sound Education, Ibisdreef 312, 3564RM Utrecht) bij klachtverantwoordelijke (Raymond Tabak) ingediend. Vervolgens bevestigt Raymond Tabak de klacht en vult naar aanleiding van de indiening van de klacht het klachtenregistratieformulier in. Het klachtenregistratieformulier wordt door klachtverantwoordelijke opgeslagen in het klachtenarchief. U als klager heeft het recht te allen tijde inzicht te krijgen in uw klachtdossier. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van u als opdrachtgever op).

6.2 De klachtverantwoordelijke bevestigt u binnen drie dagen schriftelijk dan wel per e-mail dat de klacht in behandeling is genomen. Binnen vier weken (eenvoudige klachten) dan wel binnen twee maanden (complexe klachten) na indiening van de klacht zal de klager schriftelijk per brief dan wel per e-mail

een reactie ontvangen.

6.3 Klachtverantwoordelijke bestudeert de klacht en alle correspondentie waar de klacht van toepassing op is. Eventueel wordt er overleg gepleegd met betrokken medewerker(s) en/of u als klager. Vervolgens neemt klachtverantwoordelijke een standpunt in en legt het standpunt vast op het klachtenregistratieformulier. U als klager wordt schriftelijk dan wel per e-mail of door middel van een persoonlijk gesprek geïnformeerd door de klachtverantwoordelijke over dit standpunt.

6.4 Acties indien een klacht gegrond is:

Raymond Tabak zal mede namens Live Sound Education zijn verontschuldigen aanbieden voor de gemaakte fout en maatregelen treffen om de klager tevreden te stellen. Raymond Tabak zal zorg dragen voor onmiddellijke nakoeming (indien mogelijk).

6.5 Acties indien een klacht ongegrond is verklaard en u het daarmee oneens bent:

Klachtverantwoordelijke geeft u de kans om een reactie te geven op het ingenomen standpunt. Indien beide partijen echter niet nader tot elkaar blijken te komen, zal de klacht worden neergelegd bij een onafhankelijke derde partij: AN-i. Klachtverantwoordelijke zal de klacht en uw reactie opnieuw laten beoordelen door deze instantie. De beroepsregeling van AN-i onderzoekt als onafhankelijke partij uw beroep en geeft daarover een voor beide partijen bindend advies. Deze beroepsregeling wordt volledig uitgewerkt op de website www.beroepsregeling.nl.

Bovengenoemd besluit wordt vastgelegd op het klachtenregistratieformulier door klachtverantwoordelijke die vervolgens u schriftelijk dan wel per e-mail of door middel van een persoonlijk gesprek van het besluit op de hoogte brengt.

De uitspraak is voor beide partijen bindend en hiermee is de klachtenprocedure afgerond.

Nota: U kunt pas bij het An-i terecht nadat u de interne klachtenprocedure van Sound Education in zijn geheel heeft doorlopen).