



Klachtenprocedure

Indien u een klacht heeft over één van onze cursussen dan kunt u deze schriftelijk, per post (postbus 358, 3830 AK Leusden) of per e-mail (wkorteling@markttwo.nl) kenbaar maken aan dhr. W.A. Korteling, directeur Mark Two. Binnen vijf werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging van de klacht.

De ontvangstbevestiging bevat de volgende informatie:

1. Uw contactpersoon en hoe deze te bereiken is.
2. De termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld. Deze termijn is uiterlijk vier weken.

Uw contactpersoon is een medewerker van Mark Two. Deze treedt op als bemiddelaar. Als u het niet eens bent met de schriftelijke beslissing die na bemiddeling volgt, dan kunt u hiertegen in bezwaar gaan. In dat geval wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijk mediator die is aangesloten bij De Nederlandse Mediatorvereniging (NMV). De mediator hoort beide partijen en doet zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na aanmelding van de klacht een schriftelijk uitspraak.