



Klachtenprocedure Euregionaal Congresburo

Het Euregionaal Congresburo hecht aan tevreden relaties.

Indien u onverhoopt ontevreden bent over onze diensten of producten, laat ons dat dan zo spoedig mogelijk weten.

Informeel

Dit kan in de eerste plaats middels een goed gesprek. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen met het frontoffice van het Euregionaal Congresburo voor telefonisch overleg in relatie tot het probleem of voor het maken van een afspraak.

Formeel

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen.

Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?

Klachten dienen schriftelijk binnen 30 dagen na de datum waarop de klacht ontstaan is, aan organisator te worden kenbaar gemaakt.

Waar kunt u uw klacht indienen?

Wij verzoeken u gebruik te maken van het klachtenformulier. Dit formulier kunt u opvragen bij het Euregionaal Congresburo (www.congresburo.com) en na invulling sturen naar:

*Euregionaal Congresburo
t.a.v. de Directie
De Mandel 2a
6227 CS Maastricht*

Wat gebeurt er met uw klacht?

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Binnen twee weken ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld en er eventueel meer informatie wordt gevraagd gericht op een adequate afhandeling van de klacht.

De directie beoordeelt de beschikbare informatie en weegt de argumentatie van beide kanten en bespreekt - als er een materieel of financieel belang is - de klacht met de verantwoordelijke medewerker van het Euregionaal Congresburo.

De directie neemt vervolgens een definitief standpunt in en informeert u schriftelijk over dit standpunt, inclusief geldende argumenten.

Het Euregionaal Congresburo draagt zorg voor een correcte registratie van de klachtenadministratie.

Wat registreren wij van uw klacht?

In onze klachtenadministratie worden de volgende gegevens bijgehouden:

01. Uw naam, adres en woonplaats
02. Uw klacht
03. Een nadere omschrijving van uw klacht
04. De indieningsdatum van uw klacht
05. De naam van de medewerker die de zaak waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt
06. Het congres, symposium, training of andere gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft
07. De gevoerde correspondentie over de klacht
08. De status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
09. De datum en wijze van afhandeling van de klacht
10. De eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot twee jaar na afhandeling door de directie.

U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?

Als uw klacht ongegrond of niet ontvankelijk wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich richten tot de geschillencommissie. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter Mr. Jos van Luyck, Dr. Rianne Reijs en Giel Vaessen. De geschillencommissie draagt zorg voor de kwaliteitsborging van ons aanbod.

U kunt uw bezwaar richten aan:

*Geschillencommissie Euregionaal Congresburo
De Mandel 2a
6227 CS Maastricht*

De geschillencommissie neemt in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend voor het Euregionaal Congresburo.

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.