

Klachtenregeling Practice Development Institute b.v.

In onze dienstverlening doe wij er alles aan om te zorgen dat u tevreden bent. Mocht dit niet of niet volledig zijn gelukt dan kunt u altijd een klacht bij de directie deponeren.

Bij een ingediende klacht worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

1. Binnen twee werkdagen ontvangt u een bevestiging van de ontvangst van uw klacht.
2. Klachten worden binnen twee weken afgehandeld. Mocht er langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen dan wordt u binnen twee weken daarvan op de hoogte gesteld met de redenen van het uitstel en daarbij een indicatie over de termijn waarop uitsluitel kan worden gegeven.
3. Deze oplossing houdt in de inhoudelijke oplossing en de termijn waarbinnen deze wordt afgehandeld.
4. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Mocht het onmogelijk blijken te zijn om in onderling overleg tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen, zal een onafhankelijke mediator worden ingeschakeld.

De uitkomst van het mediation traject is voor beide partijen bindend, eventuele consequenties voor Practice Development Institute bv worden snel afgehandeld.

De mediator die zal worden ingeschakeld is Mevrouw Mr. W.J.M. van Ophuizen, Aspremont Advocaten, Koningin Beatrixplein 22, 4033 GX Lienden.

Een klacht en de wijze van afhandeling wordt geregistreerd en gedurende een periode van twee jaar na het indienen van de klacht bewaard.

Ochten, 7 juni 2018

E.M. van Rossum

Directeur