

KLACHTENREGELING

Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u vindt dat ik niet heb geleverd wat is afgesproken.

Indienen van uw klacht

U kunt uw klacht uitsluitend schriftelijk indienen via wilvannus@geweldloosverzet.com. U meldt in uw klacht waarom u een klacht indient en licht deze toe. In de klacht dient u ook uw naam, adres en telefoonnummer te vermelden. Het is raadzaam om eventuele kopieën mee te zenden van stukken die van belang zijn voor uw klacht.

De eerste afhandeling van uw klacht

U krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke reactie op uw klacht. Ik zal proberen de klacht in gezamenlijk overleg met de klachtindiener zelf zo goed mogelijk op te lossen. Dat kan bijvoorbeeld inhouden dat er aanvullende training wordt verzorgd.

Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld

Mocht de afhandeling van de klacht naar inzicht van de klachtindiener onvoldoende zijn dan wordt gebruik gemaakt van een externe klachtenregeling die te vinden is op www.erisetsmisgegaan.nl