

Klachtenprocedure Gerben Bergsma Training Advies en Innovatie B.V

Als u van mening bent dat de door GERBEN BERGSMA Training, Advies & Innovatie B.V geleverde dienst niet voldoet aan wat u met ons hebt afgesproken, of aan de verwachting die u daarvan had, dan kunt u een klacht indienen bij de directie van GERBEN BERGSMA Training Advies en Innovatie B.V. Ook kunt u een klacht indienen als er voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst iets is misgegaan. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Wacht niet onnodig lang met het indienen van een klacht. Zet uw klacht zo volledig en duidelijk mogelijk op papier. GERBEN BERGSMA Training Advies en Innovatie reageert binnen twee weken op uw klacht en zal u een oplossing van het probleem aanbieden. Er wordt naar gestreefd om de klacht binnen 4 weken af te handelen.

Wanneer er langer tijd nodig is, bijvoorbeeld omdat er meer onderzoek nodig is, wordt u op de hoogte gesteld van dit uitstel en wordt er een nieuw tijdpad met u afgesproken. U kunt een tegenvoorstel doen als u niet kunt instemmen met de geboden oplossing.

Indien we er samen niet uitkomen, dan kunt u de zaak tegen een vergoeding voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie: de Geschillencommissie Particulier Onderwijs. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend. Meer informatie hierover vindt u op onze website onder de rubriek Geschillencommissie Particulier Onderwijs. Uw klacht en de afhandeling daarvan wordt door ons geregistreerd en twee jaar bewaard.