

Klachtenregeling

De Nederlands Vlaamse Vereniging van de Rorschach en projectieve methoden (NVVR) vindt het belangrijk een goede relatie met de klant te hebben. Een uiting van ongenoegen of een klacht is een signaal dat de relatie tussen de klant en de NVVR is verstoord. Deze klachtenprocedure is er primair op gericht om de goede relatie te behouden of zo nodig, te herstellen.

De NVVR streeft ernaar om de kwaliteit van de cursussen te waarborgen. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u een klacht heeft. De NVVR zal zich inspannen om een oplossing voor uw klacht te vinden. Wij zullen uw klacht uitermate serieus nemen. Alle klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld.

Klachtenprocedure:

1. U kunt eerst uw klacht mondeling bij uw docent kenbaar maken. Samen met u, zal hij/zij tot een goede oplossing proberen te komen.
2. Mocht het zo zijn dat dit niet lukt, kunt u uw klacht versturen per email naar de NVVR.
3. U ontvangt binnen 48 uur een ontvangstbevestiging per email waarin wij aangeven binnen welk termijn wij verwachten uw klacht te hebben afgehandeld.
4. Binnen vier weken krijgt u een schriftelijk voorstel voor een oplossing.
5. Indien tijdens het afhandelen van de klacht blijkt dat wij meer tijd nodig hebben om uw klacht te onderzoeken, zullen wij u hierover informeren binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht.
6. Indien u tevreden bent met de voorgestelde oplossing wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
7. Mocht het gebeuren dat u niet tevreden bent over de door de NVVR aangeboden oplossing voor uw klacht, dan kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie (Viersprong Academy).

Onafhankelijk klachtencommissie:

Het oordeel van de onafhankelijke commissie is bindend. De NVVR zal het advies van de commissie volgen en eventuele consequenties zullen binnen 4 weken worden afgehandeld.

U kunt uw klacht richten aan:

Klachtencommissie Viersprong Academy t.a.v. C. Eijgelsheim
(onafhankelijk voorzitter) via Bea Bogers (secretariaat) Postbus 7 4660 AA
Halsteren

Alle klachten die behandeld worden door de NVVR of de klachtencommissie worden drie jaar bewaard.