

Project study
onlandseweg 19
9765EC Paterwolde
0650560957
info@project-study.nl



Klachtenregeling Project Study

Inleiding

Project Study hecht veel aandacht aan de kwaliteit van haar diensten en de tevredenheid van haar cliënten. Door deze klachtenregeling maakt Project Study duidelijk hoe met klachten wordt omgegaan. Project Study probeert bij een klacht ten alle tijden naar tevredenheid op te lossen en lering te trekken uit de klacht. Daarom worden alle klachten, afhandelingen en verbetervoorstellen geregistreerd. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Indienen van een klacht

Klachten over Project Study of haar medewerkers kunnen ingediend worden via info@project-study.nl of worden aangekaart bij een medewerker. Vervolgens zal de directie met client in gesprek gaan en aan de hand van dit gesprek met een voorstel voor een oplossing komen.

Procedure

Klachten worden behandeld door de directie van Project Study. De indiener ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging dat de klacht in goede orde is aangekomen. Het streven van Project Study is om klachten binnen vier werkweken op te lossen. Mocht er redelijkerwijs meer tijd nodig zijn om de klacht op te lossen, dan brengt Project Study de indiener hiervan voor het verstrijken van 4 werkweken op de hoogte. Komen Project Study en de client niet tot een oplossing van de klacht, dan kan LVSI optreden als bemiddelaar. Voor meer informatie over de klachtenregeling van de LVSI kijk op: <https://lvsi.nl/klachtencommissie/>.

Afhandeling

De directie registreert de afspraken die gemaakt zijn met de indiener, de verbetervoorstellen en de datum en sluit de klacht af.