

Klachtenregeling



Hoewel wij onze uiterste best doen om onze dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen, kan het gebeuren, dat je ergens niet tevreden over bent. Laat het ons dan snel weten, wij nemen vanzelfsprekend iedere klacht serieus. Hieronder beschrijven wij hoe Agressiebeheer dan met je klacht omgaat.

1. Je kunt een klacht tot 2 weken na de uitvoeringsdatum schriftelijk of via e-mail melden bij Agressiebeheer (info@agressiebeheer.nl).
2. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat de klacht door Agressiebeheer is ontvangen.
3. De klacht wordt in eerste instantie onderzocht door de interne klachtencommissie van Agressiebeheer, bestaande uit de beide directeurs van Agressiebeheer en de persoon die in opdracht van Agressiebeheer de opdracht heeft uitgevoerd.
4. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.
5. Verlenging van de in lid 4 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
6. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
7. Indien bovenstaande procedure niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde zijnde: NVO2 - Nederlandse Vereniging van HRD professionals in ontwikkelen en opleiden, zie www.nvo2.nl. In onderling overleg kan hier van worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen. De uitspraak van NVO2 is bindend. Eventuele consequenties hieruit voortvloeiende zullen binnen 14 dagen worden uitgevoerd.
8. Klachten worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard in het daarvoor bestemde klachtendossier.
9. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.