

Klachtenprocedure Infansius

Infansius streeft ernaar om zorgvuldig met mensen om te gaan. We willen een goede kwaliteit leveren en gemaakte afspraken nakomen. Ondanks inspanningen om onze klanten tevreden te stellen, kan het voorkomen dat er klachten ontstaan. Via de klachtenregeling van Infansius kun je klachten kenbaar maken. Infansius gaat er in eerste instantie vanuit dat klachten terecht zijn, tenzij het tegendeel kan worden aangetoond.

Waarover kun je een klacht indienen

- de bejegening door medewerkers van Infansius
- het niet nakomen van gedane toezeggingen / gemaakte afspraken
- onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie
- ernstige afwijking van de inhoud van de cursussen ten opzicht van de schriftelijke voorinformatie en de informatie op de website

Hoe werkt de klachtenregeling

Stap 1: Je kunt een klacht indienen via het contactformulier van Infansius

Het is ook mogelijk om de klacht per e-mail of schriftelijk bij Infansius in te dienen. Je klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Stap 2: Je ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht per e-mail. De klacht wordt in behandeling genomen door de directie van Infansius. Binnen 7 werkdagen neemt de directie van Infansius contact met je op voor een afspraak.

Stap 3: In een persoonlijk gesprek kun je jouw klacht nader toelichten. Infansius zal vervolgens met voorstellen komen die als doel hebben de klacht naar tevredenheid op te lossen. Van het persoonlijk gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt dat zowel door de klager als door Infansius wordt ondertekend. Vervolgens heb je als klager 14 dagen om te bepalen of Infansius de klacht voldoende heeft afgehandeld.

Binnen 4 weken na aanvang van de klacht zal er een uitspraak zijn.

Stap 4: Indien er door de klager en Infansius geen oplossing is gevonden binnen 4 weken inzake de ingediende klacht, kan een onafhankelijke derde partij een oplossing aandragen. Diens uitspraak is bindend. De onafhankelijke derde partij is de heer mr. O. Schuwer (jurist) via email@olafschuwer.nl

De correspondentie over de klacht wordt vijf jaar door Infansius bewaard. Alle correspondentie dient door beide partijen vertrouwelijk te worden behandeld.

Contactpersoon voor klachten:

Carolien de Bruin

06-22303247

info@infansius.nl