

Klachtenregeling D&B/Instituut voor Onbewust leren

Wij streven ernaar om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Heeft u toch een klacht over het werk van D&B of het Instituut voor Onbewust leren? Bespreekt u dit dan alstublieft met ons. Vaak is dat voldoende om het probleem op te lossen. Indien u na bespreking van de klacht nog steeds ontevreden bent, kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan D&B/Instituut voor Onbewust leren, info@onbewustleren.nl of St. Anthoniusplaats 9, 6511 TR Nijmegen. U ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Zowel u of uw medewerker die de klacht heeft geuit, als onze medewerker op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Binnen 4 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht, ontvangt u een voorstel met een oplossing voor uw klacht. Indien er extra tijd nodig is om de klacht te onderzoeken, wordt u op de hoogte gesteld van de reden van uitstel en geven we een indicatie binnen welke termijn we uitsluitel kunnen geven.

U dient schriftelijk aan te geven aan D&B/Instituut voor Onbewust leren of u akkoord gaat met het voorstel. Komen we er samen niet uit? Dan kunt u beroep aantekenen bij Harry Michels (Interim manager en strategisch adviseur bij Strategie & Interactie, harry.michels@strategieeninteractie.nl). Harry heeft ruime ervaring als manager en adviseur op directie- en bestuursniveau in zowel de publieke sector, de overheid als het bedrijfsleven. Zijn oordeel is bindend: D&B/Instituut voor Onbewust leren zal dit oordeel uitvoeren.

D&B/Instituut voor Onbewust leren draagt zorg voor registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten en de getroffen maatregelen. Alle klachten en informatie omtrent deze klachten, worden ten minste twee jaar bewaard.