

Klachten Daring Minds BV.

Wij zien graag dat je tevreden bent over onze diensten. Daarom blijven we werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Ben je niet tevreden? Dan zoeken we samen naar een oplossing.

Hoe kun je een klacht indienen?

Wij verzoeken je je klacht aan ons kenbaar te maken. Dit geeft ons de mogelijkheid om je klacht op te lossen en naar de toekomst toe soortgelijke klachten te voorkomen. Je kunt je klacht indienen door:

- contact op te nemen met de medewerker die je geholpen heeft;
- een mail te sturen naar info@daringminds.nl;
- een brief te sturen naar:
Daring Minds BV.
van Lennephof 9
5343JC Oss

We willen er alles aan doen om je klacht op een juiste en snelle manier op te lossen. Wij verzoeken je daarom vriendelijk in je contact met ons onderstaande gegevens te vermelden:

1. je (bedrijfs)naam, adres en telefoongegevens;
2. een heldere omschrijving van je klacht;
3. het tijdstip waarop de klacht ontstond.

Wat kun je van ons verwachten?

Na ontvangst nemen wij je klacht op in ons administratiesysteem. Je ontvangt binnen drie dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin wij vermelden:

4. een korte beschrijving van je klacht;
5. naam van de contactpersoon bij vragen of onduidelijkheden;
6. hoe en wanneer wij je klacht onderzoeken;
7. op welke termijn je naar een antwoord kunt verwachten.

Wat doen wij hierna?

Je klacht handelen wij binnen 4 weken af. Mocht er langere tijd benodigd zijn, dan krijg je binnen vier weken een nieuwe termijn te horen. Je krijgt de beslissing altijd schriftelijk medegedeeld. We nemen direct passende maatregelen. Hierover lichten we je ook direct in.

Vertrouwelijke behandeling en archivering

We behandelen je klacht vertrouwelijk. We archiveren je klacht en houden daarbij rekening met de privacywet voor het bewaren van persoonsgegevens. Gaat je klacht over een incompanytraining? Dan nemen we je klacht anoniem op in ons AVG-registerlogboek voor verwerking persoonsgegevens.

Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van 1 jaar bewaard in het klachtendossier.

Wat gebeurt er als we je klacht ongegrond vinden?

Komen we samen niet tot een oplossing, dan verwijzen we je naar onze onafhankelijke derde. Ruud Wijnen, wijnen_ruud@hotmail.com

De onafhankelijke derde doet binnen 2 weken een bindende uitspraak. Eventuele consequenties worden binnen 2 weken na de uitspraak opgepakt.

Van klacht naar kracht

Wij streven ernaar om klachten snel op te lossen en ook op deze manier te laten bijdragen aan jouw kwaliteitsbeleving. Een klacht is voor ons niet alleen het signaleren van een fout, maar ook een kans. Een kans die jij ons biedt om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren!