

Wij doen ons best om onze trainingen te verzorgen in overeenstemming met de geldende professionele normen. Ben je ontevreden over (een deel van) een training van ons? Dan horen wij dit graag van je en gaan we samen op zoek naar een oplossing die voor alle partijen redelijk voelt. De manier waarop wij met een klacht omgaan, is vastgelegd in onze klachtenregeling. Onze klachtenregeling ziet er als volgt uit:

1. De eigenaren van PCML – bureau voor onderwijs en oudercommunicatie (André Stuuut en Esther Grudelbach - verder ‘eigenaren’) zijn de verantwoordelijken voor de afhandeling van klachten.
2. Klachten dienen bij voorkeur per e-mail te worden ingediend. Dit kan door een mail te sturen naar administratie@pcml.nl.
3. Voor een klacht per brief kan het postadres Tweeboomlaan 87, 1624 EB te Hoorn gebruikt worden.
4. Van klachten die per telefoon worden ingediend wordt een notitie gemaakt door degene die de klacht aanneemt.
5. Wanneer iemand een klacht indient, wordt het volgende vastgelegd:
 - a. Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker)
 - b. Korte beschrijving van de klacht
 - c. Datum waarop de klacht is binnengekomen
 - d. Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd)
 - e. Gemaakte afspraken
 - f. Door wie is de klacht afgehandeld
 - g. Wat is de datum van de afhandeling
6. Alle schriftelijke klachten en notities n.a.v. telefonische klachten worden voorgelegd aan de eigenaren en bewaard in het daarvoor bestemde gezamenlijke directory.
7. A: Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Eén van de eigenaren neemt zo spoedig mogelijk en binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager voor verdere verduidelijking, de beste aanpak en de afhandeling van de klacht. Van dit gesprek komt een notitie in het dossier in de directory klachtenregistratie. Hiervan wordt een kopie bewaard in het dossier.

B: Wanneer er meer tijd nodig is om onderzoek te doen naar de klacht, stellen wij de klager hiervan binnen 5 werkdagen op de hoogte en informeren wij over de reden van uitstel en koppelen wij de door ons verwachte termijn waarbinnen wij een reactie geven aan de klager terug.

8. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht doet PCML bureau voor onderwijs en oudercommunicatie een voorstel aan de klager, over hoe PCML de klacht denkt op te kunnen lossen.
9. Wanneer de klager akkoord is met dit voorstel, dan is de klacht afgehandeld. Is de klager niet tevreden, dan doet PCML binnen vier weken een nieuw voorstel. Is de klager met dit voorstel akkoord, dan is de klacht afgehandeld. Is de klager opnieuw niet akkoord, dan beslist een door ons aangewezen onafhankelijke derde, door middel van een bindend advies. Hiervoor maken wij gebruik van een aan advocatenkantoor SCHERP | LEGAL (www.scherp.legal) verbonden deskundige, deze zal voor verdere afhandeling. De eventuele consequenties van het bindend advies worden door PCML binnen 5 werkdagen na het advies uitgevoerd.
10. Wanneer de mediation leidt tot een vaststellingsovereenkomst verbindt PCML zich hieraan. Leidt de mediation niet tot een oplossing, dan kan de klager zich wenden tot een bevoegde rechter.
11. Van alle inkomende klachten wordt melding gemaakt in een per klacht aangemaakt dossier in het klachtenregister.
12. Een aangemaakt klachtendossier wordt door PCML na afsluiting 5 jaar bewaard.
13. Het klachten register wordt jaarlijks afgesloten. Een afgesloten register wordt door PCML 5 jaar bewaard.