

APIILUS[®]_{MD}

KLACHTENPROCEDURE

Apilus Academie beschikt over een klachtenprocedure omdat zij de kwaliteit van het cursuscentrum wil waarborgen. In onderstaande tekst staat de klachtenprocedure beschreven en daaronder vindt u een klachtenformulier indien u uw klacht schriftelijk wilt indienen.

Klachtenprocedure

Indien u klachten heeft over het naleven van de cursusvoorwaarden, de cursusaccommodatie, de cursus, docente of andere gebieden, horen we dat graag zo spoedig mogelijk. Op deze wijze kunnen we eventueel zorg dragen voor een snelle oplossing wanneer mogelijk. Klachten behandelen wij als volgt:

- Dien uw klacht mondeling in bij aanwezige personeel.
- Indien er geen mondelinge overeenstemming wordt bereikt, dan kunt u uw klacht binnen twee weken schriftelijk indienen bij de eigenaren van Apilus Academie. De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt en kan nooit anoniem ingediend worden.
- Binnen twee weken ontvang u schriftelijk een antwoord voor of namens de eigenaren van de Apilus Academie. Mocht er langere tijd nodig zijn voor eventueel onderzoek dan geven wij een tijdsindicatie af.
- Het spreekt voor zich dat Apilus Academie de klachten vertrouwelijk behandelt. Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord in het algemeen en u hierover geen overeenstemming kan bereiken met de eigenaar, dan kunt u de klacht binnen 3 maanden indienen bij een onafhankelijke derde partij, aangesteld dhr B.J. Driessen, gecertificeerd NMI mediator Bel: 0243608768 mail: driessen@gdo.nl dit kan niet anoniem.
- De uitspraak van de onafhankelijke derde partij is bindend voor Apilus Academie; Eventuele consequenties worden door Apilus Academie snel afgehandeld.
- Klachten worden voor een vastgestelde periode van minimaal 5 jaar geregistreerd bij Apilus Academie.

