

**2022/2023**

# **Klachtenregeling**

# Klachtenregeling

Augustijn Institute B.V. doet er alles aan om kwaliteit te leveren en iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht er onverhoopt in onze dienstverlening toch iets niet goed zijn gegaan, dan is het mogelijk een klacht in te dienen.

## Hoe dien je een klacht in?

Omschrijf duidelijk wat de klacht is, wat de achterliggende redenen zijn en wat Augustijn Institute B.V. eraan kan doen om de klacht op te lossen. Vermeld bij de klacht duidelijk je contactgegevens. Je kunt een klacht per brief of per e-mail indienen:

- Augustijn Institute B.V. Singel 351, 1012 WK Amsterdam
- [team@augustijninstitute.com](mailto:team@augustijninstitute.com).

## Hoe behandelen we je klacht?

- Je ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van je klacht.
- Binnen 2 weken nemen we contact met je op om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen.
- We proberen de klacht binnen 4 weken af te handelen.

Mocht er meer tijd nodig zijn, dan informeren we hierover. Daarbij geven we aan wat de reden voor de vertraging is en wanneer we verwachten definitief uitsluitsel te kunnen geven.

## Niet tevreden over de afhandeling van je klacht?

Als je vindt dat Augustijn Institute B.V. de klacht niet naar tevredenheid heeft opgelost, dan huren we een onafhankelijke derde als mediator in te weten Arthur Hoogland. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor Augustijn Institute B.V..

## Vertrouwelijkheid en bewaartermijn

Vanzelfsprekend behandelen wij klachten strikt vertrouwelijk. Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van een klacht, worden 2 jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld.

**Versie: 1 januari 2022**