

### Kwaliteit en klachtenprocedure 3d facility development

#### Kwaliteit

3d facility development heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Al onze trajecten worden zorgvuldig op de wensen, mogelijkheden en omstandigheden van de klant toegespitst. Wij spannen ons tot het uiterste in maatwerk te leveren, en leggen hierbij de lat voor onszelf hoog. Door gedurende een traject regelmatig te evalueren en altijd open te staan voor vragen en opmerkingen van onze klanten, houden wij de communicatie helder en direct.

#### Klachtenprocedure

Mocht u desondanks een klacht willen indienen over onze dienstverlening, dan hanteren wij onderstaande klachtenprocedure.

1. U kunt uw klacht schriftelijk (per brief of email) aan ons kenbaar maken:  
3d facility development  
t.a.v. Asta van Cleef  
Bennekomseweg 10  
6866 DD Heelsum  
[astavancleef@hetnet.nl](mailto:astavancleef@hetnet.nl)
2. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
3. De afhandeling van uw klacht valt onder verantwoordelijkheid van Asta van Cleef.
4. Binnen 5 werkdagen neemt Asta van Cleef contact met u op met een voorstel om tot een oplossing te komen. De klacht wordt binnen 4 weken afgehandeld. Wanneer een langere termijn nodig is om onderzoek te doen, dan wordt u hiervan in kennis gesteld. Daarbij wordt het uitstel toegelicht en een indicatie gegeven wanneer naar verwachting uitsluitel kan worden gegeven.
5. Indien de behandeling van uw klacht door Asta van Cleef niet leidt tot een in uw ogen acceptabele oplossing dan kunt u een beroep doen op het klachtenreglement van de Nederlandse Orde van Beroepstrainers (NOBTRA). Asta van Cleef is als trainer aangesloten bij de beroepsvereniging NOBTRA en beschouwt de uitspraak van de Klachtencommissie van de NOBTRA als bindend. Informatie over het indienen van een klacht bij de NOBTRA vindt u op hun [website](#). 3d facility development handelt eventuele consequenties snel af.
6. Zowel 3d facility development als NOBTRA behandelen uw klacht vertrouwelijk.
7. 3d facility development registreert iedere klacht en de wijze waarop deze is afgehandeld. De persoonsgegevens die betrekking hebben op de klachten worden verwijderd, uiterlijk twee jaar nadat de klachten zijn afgehandeld.