

KLACHTENREGELING PIO VOCAAL

Het is natuurlijk vervelend als u een klacht heeft over de dienstverlening van PIO Vocaal. Wij willen u graag verder helpen en een gewenste oplossing bieden. U kunt altijd telefonisch of per mail contact opnemen met PIO Vocaal via info@piovocaal.nl of 06 16335789.

Als u een telefonische klacht heeft, zullen we per telefoon of in een persoonlijk gesprek samen naar een passende oplossing zoeken en een goede afwikkeling van de klacht.

Als u per mail een klacht heeft ingediend, ontvangt u van PIO Vocaal een bevestiging per mail binnen een week. De klacht zal bekeken worden en er zal geprobeerd worden naar ieders tevredenheid de klacht op te lossen. PIO Vocaal zal uw klacht binnen 14 dagen na ontvangst beantwoorden, mocht het meer tijd nodig hebben, dan zult u hiervan op de hoogte worden gesteld. In vakantieperiodes kan dit langer duren.

Als de klachten voor u niet afdoende is opgelost, kunt u dit schriftelijk meedelen aan PIO Vocaal en kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke commissie. Deze bestaat uit een persoon door PIO Vocaal gekozen, een persoon door u gekozen en een derde persoon die door de eerste twee commissieleden wordt gekozen. Binnen 4 weken komt deze commissie bij elkaar waarbij u en PIO Vocaal worden gehoord. Binnen 6 weken na deze bijeenkomst doet de klachtencommissie een uitspraak, passend bij de klacht. Deze uitspraak is bindend voor beide partijen.