

## Suggesties

Wij doen ons uiterste best om onze diensten naar volle tevredenheid te leveren. Heeft u suggesties om onze kwaliteit te kunnen handhaven en/of te kunnen verbeteren dan vernemen wij dit graag. U kunt altijd contact met ons opnemen om onze geleverde diensten te evalueren. U kunt ook gebruik maken van de formele klachtenprocedure zoals hieronder staat beschreven. Mocht u om welke reden dan ook ontevreden zijn dan zoeken wij altijd samen met u naar een passende oplossing.

### Suggesties indienen

U kunt een suggestie of klacht rechtstreeks indienen bij de directie van Escapevan. Wij zullen binnen 4 weken contact met u opnemen. Uw klacht wordt bij ons vertrouwelijk behandeld, geregistreerd en gedurende twee jaar bewaard. U kunt een e-mail richten aan [info@floreshuys.nl](mailto:info@floreshuys.nl) of een brief richten aan:

Floreshuys  
T.a.v. de directie  
Postbus 1236  
8001 BE Zwolle

Neem in uw brief de volgende punten op:

- Omschrijving van uw suggestie/klacht
- Wat u wilt bereiken met uw suggestie/klacht
- Het projectnummer en de projectdatum
- Uw naam
- De naam van uw school en bijbehorende adresgegevens
- Uw telefoonnummer
- Uw emailadres

Escapevan zal met u een afspraak maken om de klacht te bespreken waarvan een schriftelijk verslag gemaakt zal worden. Hierna krijgt u een mondelinge uitleg en indien gewenst een brief of e-mail met de motivering van de uitkomst en de conclusies. Elke klacht zal binnen maximaal 3 maanden afgehandeld worden.

### Beroepsmogelijkheid

Mocht u er niet uit kunnen komen met ons, dan kunt u zich wenden tot dhr. F van Lier als onafhankelijke derde partij. U kunt daartoe uw correspondentie richten aan F. van Lier, Schelpkreek 27, 8032 JG, Zwolle

De uitspraak van bovengenoemde onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen.