

Klachtenprocedure – Boost Educatie

Bij Boost Educatie streven wij naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Mocht u desondanks een klacht hebben over onze dienstverlening, trainingen of communicatie, dan nemen wij deze serieus.

Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij:

Boost Educatie

Contactpersoon: Rianne Timmermans

E-mail: info@boosteducatie.nl

Telefoon: 0625510076

De klacht bevat minimaal:

- naam en contactgegevens;
- datum;
- omschrijving van de klacht;
- eventuele relevante documenten of toelichting.

Behandeling van klachten

Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Binnen 4 weken ontvangt de indiener een inhoudelijke reactie of een bericht over de voortgang van de behandeling.

Wanneer meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de indiener hiervan tijdig op de hoogte gesteld, inclusief een indicatie van de termijn waarbinnen uitsluitel wordt gegeven.

Klachten worden geregistreerd en gedurende minimaal 2 jaar bewaard.

Beroepsmogelijkheid

Indien de indiener niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan deze worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde. Zie hiervoor artikel 11.

De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend voor Boost Educatie. Eventuele consequenties worden binnen 4 weken afgehandeld.

Artikel 11. Gebreken; klacht termijnen

11.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Boost educatie.

11.2 Boost educatie dient in staat te worden gesteld de ingediende klacht(en) te controleren.



11.3 Indien een klacht gegrond is, zal Boost educatie de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

11.4 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Boost educatie slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.

11.5 Klachten uit welke hoofde dan ook, schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

11.6 Bij klachten kan de klant gebruik maken van een klachtenafhandeling door een onafhankelijke derde. Ruud du Sain. Telefoonnummer: +31 6 10882492 mail: ruud@de-sain.nl. Ruud de Sain is een **ervaren onderwijsadviseur, coach, mediator en organisatieontwikkelaar**.

11.7 Het oordeel van de onafhankelijke derde is voor Boost educatie bindend. Eventuele consequenties worden door Boost educatie binnen 4 weken behandeld. Binnen deze termijn ontvangt de indiener een inhoudelijke reactie of een bericht over de voortgang van de behandeling.

Wanneer meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de indiener hiervan tijdig op de hoogte gesteld, inclusief een indicatie van de termijn waarbinnen uitsluitel wordt gegeven.

Klachten worden geregistreerd en gedurende minimaal 2 jaar bewaard.

11.8 Zie aanvullend klachtenprocedure: de homepage van www.boosteducatie.nl