

Klachtenprocedure Trainingen

Valt onder de rechtspersoon: Uitgeverij Edu'Actief B.V.

Indienen

Klachten kunnen schriftelijk of per mail verzonden worden naar:

Edu'Actief b.v.
T.a.v. Nathalie de Weerd, uitgever Leefstijl
Postbus 1056
7940 KB Meppel
N.deWeerd@edu-actief.nl

Indien een klacht via een andere web binnenkomt dan wordt deze binnen 1 werkdag doorgegeven aan Nathalie de Weerd, uitgever van Leefstijl.

Afhankelijk van de aard van de klacht zal de manager Verkoop een verantwoordelijke noemen.

De klacht zal ten alle tijde vertrouwelijk worden behandeld.

De verantwoordelijke zal per omgaande aan klachtinbrengers schriftelijk melden dat de klacht is ontvangen en geeft aan dat het streven is de klacht binnen 14 dagen (en maximaal 4 weken) te verhelpen/beantwoorden.

Mocht het niet mogelijk zijn de klacht binnen 4 weken te beantwoorden dan zal de klachtinbrenger hiervan op de hoogte worden gesteld. Hierbij zal worden aangegeven om welke reden de klacht niet kan worden afgehandeld binnen de gestelde termijn, alsmede de datum dat de klacht uiterlijk wel zal worden afgehandeld/beantwoord.

Verantwoordelijke bespreekt de klacht met alle betrokken partijen en formuleert op basis hiervan een voorstel

Na accordering door de manager Verkoop zal de klacht worden beantwoord door de verantwoordelijke aan de klachtinbrenger.

Verantwoordelijke koppelt reactie van klachtinbrenger en uiteindelijke afspraken terug naar overige betrokkenen

Alle klachten worden centraal gearchiveerd in het klachtenregister. De klachten zullen minimaal 5 jaar worden bewaard.

Indien de klachtinbrenger van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is beantwoord/afgehandeld dan kan beroep worden aangetekend bij de beroepscommissie bestaande uit:

GoedRecht
Wilma Steehouwer, goedrecht@goedrecht.org

De beroepscommissie zal binnen 4 weken een uitspraak doen en de partijen daarvan op de hoogte stellen. De uitspraak is bindend voor alle partijen en zij dienen hier naar te handelen.