



Klachtenregeling The EduProfs Company

Lutske Cornelissen zal namens The EduProfs Company alles in het werk stellen om haar talenten en kwaliteiten optimaal in te zetten om de opdrachtgever/klant zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over de dienstverlening van Lutske Cornelissen. Wanneer dit het geval is, is het van belang om dit zo spoedig mogelijk te laten weten aan Lutske Cornelissen, zodat de dienstverlening bijgesteld kan worden. Mocht dit ook niet naar tevredenheid zijn dan kan de opdrachtgever/klanten een officiële klacht indienen bij Lutske Cornelissen.

De klachtenregeling

Het is van belang om ontevredenheid gedurende de dienstverlening zo spoedig mogelijk te melden, zodat deze aangepast kan worden. Mocht dit niet voldoende zijn dan is het mogelijk om een officiële klacht in te dienen tijdens de duur van de overeenkomst, tot uiterlijk 30 dagen na afloop. Er wordt een heldere klachtenprocedure gehanteerd, met als doel om de klacht serieus te nemen en samen met de opdrachtgever/klant tot een passende oplossing te komen.

Indienen van de klacht

- De klacht kan schriftelijk worden ingediend via e-mail naar lutske@eduprofscompany.nl of per post naar: The EduProfs Company, Bollenhoeve 10, 5708 VZ Helmond.
- De klacht dient duidelijk en volledig beschreven te worden, inclusief naam, contactgegevens en eventuele relevante documentatie.
- Vermeld de datum en context van de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft.

Behandeling van de klacht

- Lutske Cornelissen neemt per direct contact op met de opdrachtgever/klacht voor verdere verduidelijking en maakt notities van dit gesprek voor in het dossier.
- Zij zal uiterlijk binnen twee weken schriftelijk op de klacht reageren. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal zij de opdrachtgever/cliënt hierover binnen dezelfde termijn informeren en het uitstel toelichten. Ook wordt een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt uitsluitel te geven.
- Lutske streeft ernaar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen zoveel mogelijk worden gerespecteerd, rekening houdend met de algemene voorwaarden. Is degene die de klacht had ingediend, akkoord met de inhoud daarvan, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd na ondertekening van het schrijven door beide partijen.
- Is degene die de klacht had ingediend niet akkoord, dan kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde persoon, Edwin Heesakkers (edwin.heesakkers@ideation.nu). De kosten voor deze bemiddeling worden in rekening gebracht bij beide partijen.



- De uitspraak van de onafhankelijke derde persoon is voor The EduProfs Company bindend en Lutske Cornelissen zal eventuele consequenties binnen twee werkweken afhandelen.
- Na afloop van de klachtenprocedure wordt een schriftelijke bevestiging van de getroffen maatregelen en de afsluiting van de klacht opgestuurd.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd in een per klacht aangemaakt dossier. Deze worden vijf jaar bewaard.

De persoonlijke gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht en worden niet voor andere doeleinden gebruikt zonder uw expliciete toestemming.

Offertes en facturen

Op alle offertes en op alle opdrachten is het Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van elk ander recht. Klachten inzake facturen dienen uiterlijk op de vervaldag schriftelijk ter kennis van Lutske Cornelissen te zijn gebracht. Na het verstrijken van deze termijn wordt opdrachtgever/deelnemer geacht de factuur in orde te hebben bevonden.