

Klachtenprocedure training en diensten Livingstone

1. Klachten kunnen schriftelijk worden verzonden naar:

Livingstone

T.a.v. Gerard Schröder, commercieel directeur

Horaplantsoen 20

6717 LT Ede

gschroder@liv-x.nl

2. Indien een klacht via een andere weg binnenkomt dan wordt deze binnen 2 werkdagen doorgegeven aan Laura van der Zande, hoofd bedrijfsbureau.

3. Afhankelijk van de aard van de klacht zal de commercieel directeur of hoofd bedrijfsbureau een verantwoordelijke benoemen.

4. Alle klachten zullen door beide partijen als strikt vertrouwelijk behandeld worden.

5. 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.

6. Mocht het niet mogelijk zijn de klacht binnen 4 weken te beantwoorden dan zal de klachtinbrenger hiervan schriftelijk 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.

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

8. Na accordering door de commercieel directeur zal de klacht schriftelijk worden beantwoord door hoofd bedrijfsbureau aan de klachtinbrenger.

9. Hoofd bedrijfsbureau koppelt reactie van klachtinbrenger en uiteindelijke afspraken terug naar overige betrokkenen.

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

11. 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:

Elmer Smith, uitgeefdirecteur, Livingstone, Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede
Gerhardus van 't Land, Intern accountant Koninklijke Boom uitgevers
Postbus 1058, 7940 KB Meppel
esmith@liv-x.nl / g.j.van.t.land@boom.nl

12. 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.