

## **Bergsma & de Boer Bij- en nascholing**

Huizumerlaan 16  
8934 BH Leeuwarden  
06 53596101 (Gerben Bergsma) / 06 53692417 (Gerke de Boer)

# Klachtenprocedure

## **10 mei 2021 (update)**

Als u van mening bent dat de door Bergsma & de Boer Bij- en nascholing geleverde dienst niet voldoet aan wat u met ons hebt afgesproken, of aan de verwachting die u daarvan had, dan kunt u een klacht indienen bij de directie van Bergsma & de Boer Bij- en nascholing. Ook kunt u een klacht indienen als er voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst iets is misgegaan.

Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Wacht niet onnodig lang met het indienen van een klacht. Zet uw klacht zo volledig en duidelijk mogelijk op papier.

Bergsma & de Boer Bij- en nascholing is bereikbaar via:

## **Bergsma & de Boer Bij- en nascholing**

Huizumerlaan 16  
8934 BH Leeuwarden  
Telefoon: 06 53596101 (Gerben Bergsma) / 06 53692417 (Gerke de Boer)

Bergsma & de Boer Bij- en nascholing reageert binnen twee weken op uw klacht en zal u een oplossing van het probleem aanbieden. Er wordt naar gestreefd om de klacht binnen 4 weken af te handelen. Wanneer er langer tijd nodig is, bijvoorbeeld omdat er meer onderzoek nodig is, wordt u op de hoogte gesteld van dit uitstel en wordt er een nieuw tijdpad met u afgesproken.

U kunt een tegenvoorstel doen als u niet kunt instemmen met de geboden oplossing.

Indien we er samen niet uitkomen, dan kunt u de zaak voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie: de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, bereikbaar via:

## **Geschillencommissie Particulier Onderwijs**

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Tel. 070-3105310, fax. 070-3658814.  
Info op <http://www.degeschillencommissie.nl/>

De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor Bergsma & de Boer Bij- en nascholing.

Uw klacht en de afhandeling daarvan wordt door ons geregistreerd en minimaal 10 jaar bewaard.