

Klachtenregeling

EXOVA B.V. (waaronder ook EXOVA Leerschool B.V. en EXOVA Leerlijnen B.V.) doet er alles aan om opdrachtgevers optimaal van dienst te zijn. Ondanks alle inspanningen kan het voorkomen dat u een op- of aanmerking heeft op onze trainingen en begeleiding of onze methodieken. Wij stellen uw op- of aanmerkingen erg op prijs. Dit geeft ons immers de gelegenheid tot verbeteringen. U kunt uw op- of aanmerkingen naar ons mailen via info@exova.nl.

Als u vindt dat wij niet adequaat op een op- of aanmerking hebben gereageerd of als u de situatie ernstig genoeg vindt om een klacht in te dienen, kunt u uw klacht per mail aan ons sturen. Heeft u een klacht, richt u deze dan per mail aan de directie binnen een week na beëindiging van de opdracht c.q. een deel van de opdracht. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. EXOVA zal uiterlijk binnen zes weken reageren op uw klacht. Wij streven ernaar om tot een minnelijke schikking te komen.

De klachtenprocedure

- Klachten dienen schriftelijk per mail te worden ingediend bij EXOVA via info@exova.nl.
- Indien een klacht wordt ingediend, wordt het volgende vastgelegd:
 - Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker).
 - Korte beschrijving van de klacht.
 - Datum waarop de klacht is binnengekomen.
 - Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd).
 - Gemaakte afspraken.
 - Door wie is de klacht afgehandeld.
 - Datum van afhandeling.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Van alle klachten wordt melding gemaakt in een dossier.
- Met de klant wordt contact opgenomen voor verdere verduidelijking en afhandeling, hetgeen geregistreerd wordt in het betreffende dossier in de map klachtenregistratie.
- Antwoord op een klacht wordt altijd schriftelijk (per mail) meegedeeld aan de klant. Kopie wordt bewaard in het betreffende dossier.
- Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging per mail. Afhandeling van de klacht vindt in beginsel plaats binnen een termijn van vier weken. Klager ontvangt van EXOVA een voorstel over hoe EXOVA het probleem denkt op te lossen. Is de klager akkoord, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Is klager niet akkoord, dan is verlenging mogelijk van 6 weken. Is verlenging noodzakelijk dan maakt EXOVA deze verlenging aan de klant bekend inclusief indicatie van de termijn van het uitstel. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u contact opnemen met een onafhankelijke derde, de heer J. Forman van JFK Klachtenbemiddeling, gevestigd te Zwijndrecht. Deze uitspraak is voor het instituut bindend voor beide partijen en worden bij een eventuele uitspraak binnen 2 weken opgepakt.
- De klacht wordt gedurende 2 jaar bewaard.
- Op alle opdrachten/offertes/werkzaamheden van EXOVA is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Voor afhandeling van klachten zijn namens EXOVA verantwoordelijk mevrouw H.A. Oosting en de heer R. Hulsen