



# KLACHTENPROCEDURE

Boom Veiligheid en Advies

## 1. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces, van behandeling van klachten binnen de organisatie.

Door deze structurering dienen klachten van opdrachtgevers te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- 1.) De opdrachtgever zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld.
- 2.) Herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Wij streven naar een optimale dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan vernemen wij dat graag van u.

Een gesprek met de betrokken medewerker of instructeur leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat helaas niet het geval zijn, dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

## 2. Definities

### 2.1. Klacht

Een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst of over een medewerker van/namens Boom Veiligheid en Advies.

### 2.2. Opdrachtgever

Een persoon die, of een bedrijf dat, een opdracht verstrekt aan Boom Veiligheid en Advies.

## 3. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Om uw klacht zo spoedig mogelijk te kunnen beoordelen, vragen wij van u in ieder geval de volgende punten in uw schrijven op te nemen:

- 1.) Uw naam, adres en woonplaats.
- 2.) Het (examen- of kandidaat-)nummer van het NIBHV.
- 3.) Vermelding van de datum in uw schrijven.
- 4.) Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten ter verduidelijking van uw klacht.



# KLACHTENPROCEDURE

## Boom Veiligheid en Advies

U kunt gebruik maken van ons klachtenformulier, welke u kunt opvragen via het emailadres: [info@boomveilig.nl](mailto:info@boomveilig.nl).

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, des te beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Uw klacht kunt u mailen naar [info@boomveilig.nl](mailto:info@boomveilig.nl) of versturen naar het postadres, welke is vermeld onder punt 7 van deze (klachten-)procedure.

### 4. Behandeling van uw klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht, ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij streven er naar dit binnen 15 werkdagen te doen.

Mocht blijken dat dit helaas niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht. U kunt erop vertrouwen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Degene die uw klacht behandelt, kan u tijdens de beoordeling vragen om meer informatie.

### 5. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder, schriftelijk en met een toelichting aan u, kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

### 6. Toezicht en beheer

Binnen Boom Veiligheid en Advies ziet de directrice (Mw. P.J. van Maurik - van den Boom) toe op de naleving van deze klachtenprocedure. Alle gegevens refererend aan de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar, nadat de klacht is afgehandeld, zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.



# KLACHTENPROCEDURE

Boom Veiligheid en Advies

## 7. Adresgegevens

Boom Veiligheid en Advies  
Wisentweide 5  
3437 EB Nieuwegein

**VAN KLACHT  
NAAR KRACHT**

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als opdrachtgever. Uw klacht nemen wij serieus en zien wij als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.