

Klachtenprocedure Buro Mindshift B.V.

ARCHIEFVERSIE. Geldig van 19 februari 2025 tot en met 14 juli 2026. Deze versie is vervangen door versie 2.0 van 15 juli 2026. Zij blijft van toepassing op klachten die in bovengenoemde periode zijn ingediend.

Bij Buro Mindshift B.V. (handelend onder de namen Barendlast.com en AI voor Docenten) streven we naar hoogwaardige dienstverlening en tevreden klanten. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Wij nemen klachten serieus en behandelen deze volgens onderstaande procedure.

Artikel 1: Definities

- Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient over de dienstverlening van Buro Mindshift B.V.
- Klacht: een schriftelijke melding van ongenoegen over de dienstverlening of gedragingen van Buro Mindshift B.V.
- Onafhankelijke derde: een externe mediator die wordt geselecteerd via de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) om onafhankelijk te bemiddelen bij geschillen.

Artikel 2: Indienen van een klacht

2.1 Klachten moeten schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend binnen vier weken na het voorval.

2.2 Een klacht kan worden ingediend via e-mail naar hallo@barendlast.com of per post naar: Buro Mindshift B.V., De Nieuwe Erven 3, 5431 NV Cuijk.

2.3 De klacht moet minimaal de volgende gegevens bevatten:

- De naam en contactgegevens van de klager
- De datum van indiening
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante documenten of bewijzen

Artikel 3: Behandeling van de klacht

3.1 Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht krijgt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

3.2 De klacht wordt binnen vier weken inhoudelijk behandeld en beantwoord.

3.3 Indien er meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de klager hierover geïnformeerd met een nieuwe termijnindicatie.

3.4 Indien gewenst kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden om tot een oplossing te komen.

3.5 Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Artikel 4: Onafhankelijke derde

4.1 Indien de klager en de directie niet tot een bevredigende oplossing komen, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde.

4.2 Buro Mindshift B.V. maakt in dat geval gebruik van een onafhankelijke mediator die wordt geselecteerd via de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). Meer informatie over deze onafhankelijke partij is te vinden op www.mfnregister.nl.

4.3 De beslissing van de onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties worden binnen vier weken na het oordeel afgehandeld.

Artikel 5: Vertrouwelijkheid

5.1 Alle klachten en bijbehorende communicatie worden vertrouwelijk behandeld.

5.2 Klachten en de uitkomsten ervan worden alleen gedeeld met direct betrokkenen en de onafhankelijke derde indien van toepassing.

Artikel 6: Registratie en bewaartermijn

6.1 Alle klachten worden geregistreerd en minimaal twee jaar bewaard voor analysedoeleinden en ter verbetering van de dienstverlening.

Artikel 7: Inwerkingtreding

7.1 Deze klachtenregeling is van kracht sinds 19 februari 2025.