



De Begaafden Wijzer

Marijke Schekkerman

Specialist in Gifted Education

www.debegaafdenwijzer.nl

e-mail: debegaafdenwijzer@ziggol.nl

Klachtenregeling

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere offerte en overeenkomst tussen 'De Begaafden Wijzer', hierna te noemen: "Opdrachtnemer", en een Opdrachtgever.
2. Het doel van deze klachtenregeling is om klachten laagdrempelig op te lossen.
3. Een klacht kan door een opdrachtgever schriftelijk worden ingediend, met daarin de volgende gegevens:
naam, adres en woonplaats,
contact persoon namens de Opdrachtgever
beschrijving van de werkzaamheden
aard en omschrijving van de klacht
4. De indiening van een klacht dient binnen 3 maanden na het beëindigen van de werkzaamheden waarover de klacht gaat, te zijn ingediend bij 'De Begaafden Wijzer'.
5. De 'De Begaafden Wijzer' zorgt voor een ontvangstbevestiging binnen 2 weken na het ontvangst van de klacht en zal binnen 4 weken een eerste contact hebben gelegd tot het oplossen van de klacht.
6. De klachtenafhandeling van 'De Begaafden Wijzer' wordt binnen 3 maanden uitgevoerd door Marijke Schekkerman, directeur/eigenaar van 'De Begaafden Wijzer'.
7. Het uitgangspunt is om in goed overleg tot een, voor beide partijen, acceptabele oplossing te komen in een periode van maximaal 3 maanden.
8. Indien dit in een periode van 3 maanden na indiening niet mogelijk blijkt, dan wordt de opdrachtgever 2 weken voor het aflopen van het termijn schriftelijk op de hoogte gebracht.
9. Indien 'De Begaafden Wijzer' en de opdrachtgever niet tot een acceptabele oplossing kunnen komen, heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Vereniging ECHA Nederland tot maximaal 9 maanden na het ontstaan van het geschil.
10. Op de website van de vereniging ECHA Nederland is de klachtenregeling via de klachtencommissie van de vereniging gepubliceerd.¹
11. Opdrachtgever meldt de indiening van de klacht bij de Vereniging ECHA Nederland binnen 2 weken na indiening, aan de opdrachtnemer.
12. De uitspraak van de klachtencommissie van de Vereniging ECHA Nederland is voor beide partijen bindend en eventuele consequenties worden door 'De Begaafden Wijzer' binnen 1 maand na bekendmaking afgehandeld.
13. Elke klacht wordt door zowel de klachtencommissie van de vereniging ECHA Nederland als door 'De Begaafden Wijzer' als vertrouwelijk behandeld.
14. Alle klachten worden geadmistreerd en bewaard gedurende 2 jaar na het afronden van de klacht.

'De Begaafden Wijzer', Weesp 30 november 2018

¹ www.echanetwerk.nl