



Aanhangsel

bij algemene voorwaarden [Linked2Gien](#)

Artikel 16. Klachten

Klachten over de verrichte werkzaamheden of geleverde producten worden afgehandeld volgens de klachtenprocedure die beschikbaar is via de website www.Linkedin2Gien.nl

Klachtenprocedure Linked2Gien

Inleiding

De onderwijswetgeving is in 1998 gewijzigd met de invoering van de Kwaliteitswet, waarin (onder andere) het klachtrecht nader is geregeld.

Hoewel [Linked2Gien](#) (voortaan [L2G](#) te noemen) goede kwaliteit hoog in het vaandel heeft staan, kan er altijd een klacht ontstaan. Onderstaande procedure geeft in grote lijnen aan hoe er gehandeld wordt door [L2G](#) indien er een klacht is over de kwaliteit van het werk en/of het omgaan met afspraken, enz.

Opmerking vooraf

Om een klacht voor te zijn, vindt er na iedere uitvoeringsdag een korte bespreking plaats met de verantwoordelijken van de school om de dag te evalueren en eventuele bijstellingen af te spreken voor het vervolgetraject. Deze bespreking is standaard handelwijze van [L2G](#) en als zodanig niet opgenomen in offertes.

Reglement

Artikel 1.

Indien er een klacht wordt ingediend, krijgt de indiener binnen een week bevestiging van ontvangst van de klacht.

Artikel 2.

Er wordt gestreefd om de klacht binnen een maand na indiening af te handelen, doch uiterlijk drie maanden na indiening klacht.

Artikel 3.

De medewerker van [L2G](#) tegen wie een klacht wordt ingediend, zal contact opnemen met collega's om advies voor afhandeling van de klacht. Dit gaat om collega's met wie [L2G](#) een samenwerking is aangegaan, te weten Marjolein van de der Klooster en Corrinne Dekker (van Leren in Verbinding) of Marcel Schmeier (van Gewoon Goed Lesgeven). Deze consultatie wordt eerst gemeld bij de indiener van de klacht.

Artikel 4.

L2G neemt contact op met de indiener met het verzoek om een afspraak te maken om de klacht nader te bespreken cq. te behandelen.

Artikel 5.

Tijdens het gesprek worden eventuele afspraken en afhandeling genotuleerd en door zowel de indiener als L2G voorzien van een handtekening.

Artikel 6.

Indien de klant en/of L2G dit wenst zal er een onafhankelijke derde persoon, te weten mevr. A. Rooze, bij betrokken worden om de klacht verder af te handelen. Het oordeel van mevr. A. Rooze is bindend.

Artikel 7.

Bij de afhandeling van de klacht zal altijd de inhoudelijke offerte en de punten zoals verwoord in de algemene voorwaarden onderdeel zijn van de behandeling.

Artikel 8.

De klacht en de wijze van afhandeling wordt geregistreerd en voor de duur van drie jaar bewaard worden.

Artikel 9.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.

Linked2Gien, Almere
Versie 1 - januari 2023
Versie 2 - april 2024

Regina Vorderman