

# Klachtenprocedure

Uw mening is belangrijk. Ik ben blij met complimenten en suggesties, maar ook met tips en klachten doe ik mijn voordeel. In alle gevallen is het verbeteren van mijn dienstverlening het doel. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

## Procedure

1. Onvrede pak ik het liefst aan bij de bron. Ik vraag u daarom om onvrede allereerst met mij te bespreken, zodat ik direct een passende actie kan ondernemen. U kunt mij bellen of mailen. Mijn contactgegevens staan op [Onderwijsgek.nl](https://www.onderwijsgek.nl) en onderaan dit document.
2. Op de website [gewoongoedlesgeven.nl](https://www.gewoongoedlesgeven.nl) werk ik samen met Marita Eskes van Effectiefleesonderwijs.nl. Leidt het gesprek met mij niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht mailen naar [marita@gewoongoedlesgeven.nl](mailto:marita@gewoongoedlesgeven.nl). Vermeld in uw mail de volgende gegevens:
  - Volledige naam
  - Adresgegevens
  - Mailadres en telefoonnummer
  - Onderwerp
  - Omschrijving van de klacht
3. Marita Eskes zal proberen tot een voor u acceptabele oplossing te komen. U ontvangt binnen één week schriftelijk bericht over het vervolg van de afhandeling. Onderwijsgek.nl registreert de afhandeling van de klantreactie en legt de afspraken tijdens het proces vast. Ik streef ernaar om drie weken na binnenkomst van uw reactie een passende oplossing te hebben voorgesteld. Indien er meer tijd nodig is wordt u binnen drie weken op de hoogte gesteld.
4. Na afhandeling van de klacht controleer ik of u tevreden bent over de voorgestelde oplossing van het proces. Ik neem contact op en koppel de gemaakte afspraken terug. Hierna ontvangt u een schriftelijke terugkoppeling en wordt uw reactie officieel gesloten.
5. Wanneer de afhandeling van uw reactie niet leidt tot een bevredigende oplossing, kunt u zich wenden tot een onafhankelijke derde, te weten de heer Kees van Overveld: [info@keesvanoverveld.nl](mailto:info@keesvanoverveld.nl).

## Voorwaarden

- Om voor behandeling in aanmerking te komen dient u de klacht schriftelijk in te dienen.
- De onafhankelijke derde doet geen uitspraak over schadevergoedingen en kent die ook niet toe.
- De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen.
- Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van één jaar bewaard en is te allen tijde op te vragen door de indiener van de klacht.

**Deze klachtenprocedure is voor het laatst gewijzigd op 28-08-2023.**