

Definities

1. De opdrachtnemer: de Werff
2. De opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon die aan de opdrachtnemer opdracht geeft tot levering van diensten.

Klachtenprocedure

1. Opdrachtnemer heeft de intentie om te allen tijde een klacht of een geschil met de opdrachtgever in goede samenspraak en naar beste vermogen te weerleggen en/of op te lossen naar wederzijdse tevredenheid. U kunt uw klacht richten aan Paula van der Werff, info@dewerff.net. Binnen 1 week ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht. Binnen 4 weken proberen wij tot een oplossing te komen. Mocht er langere tijd nodig zijn dan hoort u dat binnen deze 4 weken.
2. Indien de opdrachtgever desondanks punt 1 toch nog een klacht heeft tegen de opdrachtnemer, kan hij/zij terecht bij de Geschillencommissie. De uitspraak van deze commissie is bindend. Eventuele consequenties hiervan worden door De Werff binnen vier weken na de bindende uitspraak afgehandeld. Meer informatie hierover kunt u vinden in artikel 16 van de [Algemene Voorwaarden](#).
3. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld door zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever.
4. Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van 4 jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.