

Algemene voorwaarden

Het Gilde van Wijze Leiders

p/a Zomereik 69

2498 BT Den Haag

KvK nr: 62568027

Telefonisch: +31 (0)6 2900 6267

E-mail: info@wijzeleiders.nl

Website: wijzeleiders.nl

Allereerst, wanneer je ons echt zou kennen zou je weten dat we het liefst geen voorwaarden hanteren en dat we er liefst geen beroep op hoeven doen. Dit willen we graag zo houden. Je kunt er dan ook van op aan dat we in ieder contactmoment ons uiterste best doen om je een unieke en leerzame ervaring te bieden.

Mochten we toch een beroep moeten doen op onze algemene voorwaarden, dan hanteren wij deze voorwaarden als uitgangspunt. Geen gekke voorwaarden, langlopende contracten of kleine lettertjes die niet in jouw of ons belang zijn, maar juist vanuit wederzijdse belang.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle producten en diensten die gekocht en geleverd zijn via wijzeleiders.nl of wijzeleiders.pluginandpay.com of die via een aanbieding, offerte, aankoop via de website of overeenkomst met Het Gilde van Wijze Leiders (hierna te noemen HGWL) tot stand zijn gekomen.

Artikel 1. Definities en toepasselijkheid

1. Onder 'klant' wordt verstaan de rechtspersoon die de overeenkomst met HGWL sluit of aan wie we een offerte hebben verstrekt.
2. HGWL richt zich primair op zakelijke klanten. Indien een klant als consument kwalificeert volgens de Nederlandse wetgeving, gelden de dwingendrechtelijke consumentenregels. In geval van strijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en consumentenwetgeving prevaleert de laatste.
3. Onder 'deelnemer' wordt verstaan de natuurlijke persoon die zich aangemeld heeft om een coaching, workshop, opleiding of training te volgen.
4. Onder 'uitvoerder' wordt verstaan de persoon die namens HGWL een dienst verleent, waaronder bijvoorbeeld een training geven, coaching, intervisie begeleiding, een webinar, lezing of presentatie geven of gespreksbegeleiding.
5. Onder 'workshops of trainingen' wordt verstaan een door HGWL georganiseerde scholing in een aaneengesloten periode of verspreid over een gespecificeerde periode waarvoor individuele personen zich kunnen aanmelden, die voor teamontwikkeling wordt samengesteld dan wel op maat wordt gegeven in-company.
6. Onder 'fysieke producten' worden o.a. verstaan boeken, hand-outs, trainingsmaterialen en kaartensets.

7. Onder 'digitale producten' wordt verstaan toegang voor een bepaalde periode tot (een deel van) het digitale platform via individuele inloggegevens.
8. Onder 'fysieke diensten' wordt verstaan evenementen die op een of meerdere vooraf bepaalde data plaatsvinden op een specifieke locatie en waarvoor fysieke aanwezigheid van deelnemers en uitvoerder vereist is. Onder 'fysieke diensten' vallen ook coachsessies die 1-op-1 worden gegeven.
9. Onder 'online diensten' wordt verstaan alle coachings, trainingen, opleidingen, workshops, webinars, masterclasses enzovoorts die online gegeven worden.
10. Onder 'blended' wordt verstaan een combinatie tussen fysieke producten en/of diensten met digitale producten of online diensten. In geval van 'blended' gelden de artikelen die bij ieder deel van het aanbod horen.
11. Onder 'opdrachten' worden alle inschrijvingen voor diensten verstaan, zowel fysiek als online, en alle bestellingen voor fysieke of digitale producten.

Artikel 2. Algemeen

1. Alle opdrachten worden slechts op de navolgende condities uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en dat door Het Gilde van Wijze Leiders, vertegenwoordigd door Corinne Kassels, schriftelijk is bevestigd.
2. Alle betalingen dienen door overschrijving op de aangegeven bankrekening te geschieden (bijvoorbeeld na offerte en facturatie) of via de betaalprocedure op onze website of de online (leer)omgeving. Andere vormen van betaling of betaling in termijnen alleen in overleg.
3. De klant erkent de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door de opdracht te plaatsen, tenzij deze voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk door de klant zijn verworpen. Een verwijzing naar de eigen voorwaarden of een standaard-clausule op het briefpapier of in de eigen voorwaarden met als inhoud de exclusieve werking van deze eigen voorwaarden is hiervoor niet voldoende.
4. Indien ten aanzien van bepaalde, bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen, afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige Algemene Voorwaarden voor het overige op die overeenkomst van kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan één opdracht.
5. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door HGWL met haar klanten te sluiten overeenkomsten en de daaruit voortvloeiende verbintenissen, zulks met uitsluiting van andere voorwaarden welke door klanten van toepassing mochten worden verklaard, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
6. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen. Ook indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
7. Een e-mail wordt gelijkgesteld aan 'schriftelijk'.

Artikel 3. Contractduur, uitvoering overeenkomst en garanties

1. De overeenkomst tussen HGWL en de klant of deelnemer komt tot stand op het moment van aanvaarding van de offerte, dan wel het aanbod, dan wel door inschrijving voor of de aanschaf van een product of dienst van HGWL.

2. Is voor de uitvoering van bepaalde diensten een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de klant of deelnemer HGWL schriftelijk in gebreke te stellen. HGWL dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. HGWL heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derde partijen.
4. HGWL zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. HGWL neemt met de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en geeft daarom geen garantie over de resultaten van de overeenkomst. Resultaat is mede afhankelijk van de inzet, bereidwilligheid, ontwikkelvermogen, context en achtergrond van de klant of deelnemer. Op HGWL berust nimmer een resultaatsverplichting. Het gaat om het ontvangen van inzichten of aanleren van vaardigheden die ieder op zijn of haar eigen manier ervaart en inzet.
5. HGWL biedt diensten en producten op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, team- en organisatieontwikkeling, verandermanagement en leiderschapsontwikkeling op basis van eigen kennis en expertise. Zij zal steeds met volle inzet en motivatie en naar het beste eer en geweten op dat moment het beste belang van de deelnemer/klant vertegenwoordigen. Bij HGWL zijn geen klinisch psychologen, psychiaters, therapeuten of artsen werkzaam en de producten en diensten van HGWL kunnen de professionele hulp van deze professionals waar nodig dan ook niet vervangen.

Artikel 4. Voorwaarden fysieke producten

1. Ten behoeve van het versturen van fysieke producten zijn adresgegevens nodig. Deze gegevens worden uitsluitend voor dit doel gebruikt en nooit gedeeld met derden.
2. Fysieke producten kunnen -mits onbeschadigd en in originele verpakking- na overleg retour gezonden worden. De verkoopprijs minus € 6,50 verzend- en betaalkosten zal binnen vijf werkdagen na ontvangst worden teruggestort.

Artikel 5. Voorwaarden digitale producten

1. HGWL maakt gebruik van externe software, de software gekoppeld aan de websites of email marketingsoftware voor deze digitale producten. Alle inhoud en klantinformatie blijven binnen deze platformen.
2. Ten behoeve van het toegang geven tot digitale producten moet een account worden aangemaakt en een mailadres worden opgegeven. Deze gegevens worden uitsluitend voor dit doel gebruikt en nooit gedeeld met derden.
3. Het is in geen enkel geval toegestaan de inloggegevens van het account met anderen te delen of derden op andere wijze toegang te geven tot het digitale platform.
4. Toegang tot de digitale diensten en producten is in geen geval overdraagbaar.
5. Het is tevens niet toegestaan de inhoud publiekelijk te maken via Social Media, blogs of op welke andere wijze dan ook.
6. De klant heeft het recht zich af te melden tijdens de looptijd van het digitale product. Dit gaat eenvoudig door af te melden in de mail of het account op te zeggen. Een restitutie is niet van toepassing en afmelden is onomkeerbaar.
7. Op de verkooppagina's staat van het betreffende product aangegeven hoe lang de klant toegang heeft tot de digitale producten.

8. Voor consumenten geldt dat het wettelijke herroepingsrecht vervalt zodra de levering van digitale producten is gestart na hun uitdrukkelijke voorafgaande toestemming én zij hebben verklaard daarmee afstand te doen van hun herroepingsrecht. Dit wordt voorafgaand aan de aankoop duidelijk vermeld. Voor zakelijke klanten geldt dit niet.

Artikel 6. Voorwaarden fysieke diensten

1. De klant kan deelname tot 4 weken voor aanvang van de overeengekomen datum voor uitvoering kosteloos annuleren of eenmalig verplaatsen binnen een termijn van 3 maanden.
2. Bij annulering tussen 1 tot 4 weken van de overeengekomen datum voor uitvoering, wordt 50% van de overeengekomen kosten voor de uitvoering in rekening gebracht.
3. Bij annulering van minder dan 1 week tot de overeengekomen datum voor uitvoering, worden de volledige kosten voor de uitvoering in rekening gebracht.
4. Annulering kan alleen schriftelijk naar info@wijzeleiders.nl, restitutie van reeds betaalde bedragen wordt binnen 5 werkdagen verleend.
5. Bij onvoorziene omstandigheden kan de uitvoerder zich laten vervangen, maar alleen in overleg en passend binnen de voorwaarden die horen bij de afgenomen dienst.
6. Artikelen 6.1 t/m 6.5 gelden ook voor blended programma's en diensten.
7. De voorwaarden zoals in artikel 6.1, 6.2 en 6.3 zijn van toepassing ongeacht de reden van annulering (bijvoorbeeld door overheid opgelegd beleid of anticipatie hier op).
8. HGWL zorgt voor locaties die voldoen aan alle eisen van een veilige en prettige leer- en werkomgeving. Koffie en thee voorzieningen zijn altijd inbegrepen, overige voorzieningen worden vermeld op de verkooppagina van de dienst.
9. Coachafspraken kunnen zowel als fysieke als online dienst worden aangeboden. De vorm en plaats wordt in overleg afgesproken, echter HGWL is te allen tijde gerechtigd om coaching online te laten plaatsvinden. Voor de losse coachafspraken binnen een traject geldt dat kosteloos verplaatsen van de afspraak tot 48 uur van tevoren mogelijk is; daarna wordt 50% van het tarief gerekend. Coachtrajecten dienen te worden afgerond binnen de in de overeenkomst of offerte aangegeven termijn. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de klant/deelnemer.
10. De deelnemer is gehouden aan maatregelen van de overheid. Bij gezondheidsklachten of positieve testuitslagen in geval van besmettelijkheid verwachten wij dat de klant thuisblijft. Een restitutie is in basis niet van toepassing, tenzij anders wordt overeengekomen. De deelnemer mag zich in deze omstandigheden wel laten vervangen door een ander persoon. Ook hier geldt dat dit in overleg dient te geschieden.
11. Wanneer door maatregelen van de overheid de dienst op geplande datum geen doorgang kan vinden, wordt eenmalig een nieuwe datum binnen 3 maanden van de oorspronkelijke geplande datum gekozen. Indien ook deze geen doorgang kan vinden in verband met maatregelen van de overheid, zal op die datum een online variant worden aangeboden of kan vanwege de uitvoerder worden besloten tot annulering (en daarmee restitutie). Het besluit in keuze hiertoe ligt bij de uitvoerder. De online variant beschouwen wij als gelijkwaardig aan de oorspronkelijk fysieke variant.
12. Bij persoonlijke keuzes door de klant of deelnemer n.a.v. de maatregelen van de overheid in hoe hiermee om te gaan zijn de bepalingen uit artikel 6, lid 1, 2 en 3 van toepassing.

Artikel 7. Voorwaarden online diensten

1. Voor de digitale diensten maakt HGWL gebruik van Zoom of Teams als platform. De instellingen van deze platformen zijn ingericht op maximaal behoud van privacy.
2. Deelnemers zijn niet verplicht om een camera aan te zetten. Het gebruik van de camera bevordert wel de opbrengst van de deelname.
3. Op de verkooppagina van de online dienst wordt aangegeven of er een opname gemaakt zal worden, en als dit het geval is, wie er toegang hebben tot de opname en hoelang de opnames beschikbaar blijven. Dit opnamebeleid staat los van de algemene bepalingen over privacy en vertrouwelijkheid in artikel 12.
4. Alle opnames worden opgeslagen in een beveiligd Dropbox-, Google- en/of Vimeo-account.
5. Indien een deelnemer ongewenst in een opname te zien is dan zal in overleg met de uitvoerder de deelnemer onherkenbaar gemaakt worden of het stukje wordt na overleg uit de opname geknipt.
6. Het is in geen enkel geval toegestaan de inloggegevens van je account met anderen te delen of derden op andere wijze toegang te geven tot ons digitale platform.
7. Toegang tot de online dienst is in geen geval overdraagbaar, tenzij in overleg met de uitvoerder.
8. Het is niet toegestaan eigen opnames te maken van digitale en online diensten.
9. Het is tevens niet toegestaan de inhoud van deze diensten publiekelijk te maken via Social Media, blogs of op welke andere wijze dan ook.

Artikel 8. Offertes en aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van HGWL zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij de offerte een andere termijn voor aanvaarding bevat.
2. HGWL kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege -tenzij anders aangegeven- alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
4. Als de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is HGWL daaraan niet gebonden. Op de overeenkomst is dan een schriftelijke aanpassing nodig die door beide partijen aanvaard wordt.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht HGWL niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen, prijzen of offertes zijn altijd vrijblijvend en gelden niet automatisch voor toekomstige producten, diensten of orders.

Artikel 9. Prijzen en betaling

1. De prijzen van diensten en producten staan vermeld in offertes of op onze website. Bij iedere dienst of product staat vermeld of de prijs inclusief of exclusief BTW is en welke aspecten daar wel/niet onder vallen.

2. Alle producten en diensten aangeschaft via de website van HGWL dienen in één keer en vooraf betaald te worden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Betaling geschiedt bij aanmelding of voorafgaand aan de te leveren dienst.
3. Als er sprake is van een andere wijze van bestellen of inschrijven van diensten die via de website worden aangeboden, dient betaling te geschieden binnen 7 dagen na factuurdatum, op een door HGWL aangegeven wijze.
4. Alleen wanneer dit voor aanvang van de overeenkomst is afgesproken, kan er sprake zijn van periodiek factureren. Hierbij zal dan ook steeds specifiek worden afgesproken of sprake is van overmaking of automatische incasso van de periodieke betalingen. Tevens afspraken gemaakt over een aanbetaling.
5. Als de klant of deelnemer van andere betaalmogelijkheden dan beschikbaar op de website gebruik wil maken, kan hij een mail sturen naar info@wijzeleiders.nl. Mogelijk worden voor afwijkende betalingsmogelijkheden extra kosten in rekening gebracht.
6. Op alle andere wijzen van betaling van geleverde diensten door de uitvoerder (anders dan aangeschaft via de website) is een betalingstermijn van 21 dagen na factuurdatum van toepassing (of) zoals nader gespecificeerd in de offerte of (mondelinge of schriftelijke) overeenkomst van opdracht.
7. Er wordt geen restitutie verleend bij prijswijzigingen.
8. Als de klant/deelnemer in gebreke en in verzuim verkeert ter zake de (tijds) nakoming van zijn of haar verplichtingen, dan komen de kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant/deelnemer met inachtneming van de bij de wet gestelde regels. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de klant of deelnemer worden verhaald.
9. Wil je dat we je coachen bij jou op locatie dan berekenen we dat door in een uurprijs als 50% van de reistijd. Daarnaast worden reiskosten voor het vervoer in rekening gebracht.

Artikel 10. Intellectueel eigendom en gebruik materialen

1. Op alle teksten, materialen en vormgeving van geleverde diensten en producten heeft HGWL de intellectuele eigendomsrechten.
2. Tijdens en na deelname aan de workshop(s) en trainingen en de looptijd van digitale producten en diensten mag de deelnemer de materialen gebruiken, echter alleen voor de eigen toepassing.
3. Door HGWL geleverde digitale informatie, bestanden, audio's, video's en fysieke materialen vallen onder het gebruikelijke auteursrecht. Het is deelnemers uitdrukkelijk verboden die producten te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren. Verveelvoudiging en/of openbaarmaking en/of exploitatie is slechts na verkregen schriftelijke toestemming van HGWL toegestaan. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.
4. Het is niet toegestaan deze of inloggegevens te delen met derden, tenzij HGWL hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
5. Uitvoerders van HGWL zullen -waar mogelijk- altijd de eventuele bronnen met naam noemen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Met uitzondering van opzet of bewuste roekeloosheid, is de totale aansprakelijkheid van HGWL wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere

hoofde beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs, exclusief BTW.

2. De aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, emotionele schade, etc. is uitgesloten.

3. In geval van een toerekenbare tekortkoming, kan de klant HGWL schriftelijk in gebreke stellen, met een redelijke termijn om de verplichtingen na te komen, of eventuele fouten te herstellen, of schade te beperken, of op te heffen.

Artikel 12. Privacy en vertrouwelijkheid

1. Tijdens de fysieke en online diensten worden geen foto's of andere opnamen van deelnemers gemaakt door HGWL, tenzij het bij de online dienst onderdeel is van het aanbod. Dit is dan altijd vooraf op de verkooppagina duidelijk aangegeven en/of zal aan het begin van de online dienst expliciet genoemd worden. Voor het specifieke opnamebeleid bij online diensten verwijzen we naar artikel 7.

2. Het is deelnemers niet toegestaan foto's of andere opnamen te maken van andere deelnemers zonder toestemming vooraf.

3. Bij de fysieke en online diensten worden geen deelnemerslijsten uitgereikt, noch wordt uitgebreide persoonlijke informatie verstrekt.

4. In de uitvoering zal door uitvoerders nooit naar specifieke detailinformatie gevraagd worden wanneer samen casuïstiek behandeld wordt. HGWL vraagt de deelnemers om dit tijdens de oefeningen ook niet te doen.

5. Daar waar in oefen- en leeromgevingen (live, online of digitaal) vertrouwelijke en/of persoonlijke informatie wordt gedeeld, ook in groepsverband, blijft dit binnen die omgeving en/of groep en wordt niet naar buiten gebracht op een wijze die traceerbaar is en/of schade kan berokkenen aan betrokkene.

6. Als een deelnemer contact wil houden met een andere deelnemer zal hij dat zelf direct bij die andere deelnemer moeten vragen. HGWL bemiddelt hier niet in.

7. HGWL, haar medewerkers en door haar ingeschakelde derden behandelen alle informatie die tijdens trainingen, coachtrajecten of andere diensten wordt gedeeld als strikt vertrouwelijk. Dit geldt voor persoonlijke informatie, casuïstiek, bedrijfsinformatie en alle gegevens waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze vertrouwelijk zijn.

8. Deze geheimhoudingsplicht geldt zowel gedurende de overeenkomst als na afloop daarvan.

9. De onder lid 9 genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet indien en voor zover:

- de klant of deelnemer vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven voor het delen van bepaalde informatie;
- HGWL wettelijk verplicht is informatie te verstrekken;
- HGWL het noodzakelijk acht om een zwaarwegend belang van de klant, deelnemer of derden te beschermen (bijvoorbeeld bij vermoedens van acuut gevaar voor de veiligheid van personen).

10. Wanneer HGWL casuïstiek gebruikt voor intervisie, supervisie of kwaliteitsverbetering, gebeurt dit uitsluitend in geanonimiseerde vorm.

11. Op de verwerking van persoonsgegevens door HGWL is de Privacyverklaring van toepassing, te vinden via de website. In deze verklaring staat beschreven welke persoonsgegevens worden verwerkt,

met welk doel, op welke rechtsgrond, welke bewaartermijnen gelden en welke rechten betrokkenen hebben.

12. HGWL kan tijdens coaching, gesprekken of online sessies gebruikmaken van een AI-tool om een transcriptie en/of samenvatting van het gesprek te maken. Dit gebeurt uitsluitend na voorafgaande mondelinge of schriftelijke toestemming van de klant of deelnemer.

13. De AI-tool wordt uitsluitend gebruikt om het gesprek te ondersteunen, de kwaliteit van begeleiding te verhogen en een correcte weergave van gemaakte afspraken of inzichten te waarborgen.

14. De inhoud van het gesprek wordt niet door HGWL gebruikt voor andere doeleinden dan hierboven beschreven. Indien de klant of deelnemer dit wenst, kan de transcriptie of samenvatting worden gedeeld.

15. De AI-tool verwerkt gegevens als “verwerker” in de zin van de AVG. HGWL kiest uitsluitend tools die gegevens verwerken volgens passende beveiligingsstandaarden. De verwerking vindt plaats volgens de voorwaarden en beveiligingsmaatregelen van de betreffende aanbieder van de AI-tool.

Artikel 13. Overig

1. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn pas van toepassing indien deze schriftelijk tussen de klant en HGWL overeengekomen zijn.

2. Als één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. We zullen dan in overleg treden om ter vervanging nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen

Artikel 14. Klachten en geschillen

1. Hoe logisch ook, maar voor alle volledigheid vermelden we het toch nog maar even. Op alle rechtsbetrekkingen waar wij partij zijn, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook als de andere partij in het buitenland gevestigd is of de overeenkomst (gedeeltelijk) in het buitenland wordt uitgevoerd.

2. HGWL doet er alles aan om diensten van hoge kwaliteit te leveren. Mocht je onverhoopt niet tevreden zijn, dan vragen we je dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken.

3. Een klacht kan tot uiterlijk 3 maanden na het ontstaan van de klacht per e-mail worden ingediend via info@wijzeleiders.nl. Omschrijf daarbij:

- de aard van de klacht;
- de datum en context waar de klacht betrekking op heeft;
- welke oplossing(en) je voor ogen hebt.

4. HGWL bevestigt ontvangst binnen 5 werkdagen en doet binnen 4 weken een voorstel voor afhandeling. Indien meer tijd nodig is, ontvang je binnen dezelfde termijn een toelichting met een nieuwe streefdatum.

5. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en worden gedurende minimaal 2 jaar bewaard.

6. Als we er samen niet uitkomen, kun je de klacht voorleggen aan een hiervoor benoemde onafhankelijke derde: *Linda Brom*, tel. 06 – 25075157 of per email aan linda@zorgharten.nl.

De uitspraak van deze onafhankelijke derde is voor beide partijen bindend. Eventuele consequenties worden binnen 6 weken uitgevoerd.

7. Indien HGWL diensten uitvoert binnen een opdracht van een derde (bijv. gemeente, hogeschool, gesubsidieerd ontwikkeltraject of een partnerorganisatie) waarbij een klachtenprocedure geldend is, volgt HGWL aanvullend die procedure.

Voor aanvullende informatie of overleg kun je te allen tijde contact opnemen met Corinne Kassels, per telefoonnummer 06-29006267 of per mail via info@wijzeleiders.nl.