



## Klachtenregeling

Wanneer een opdrachtgever of klant een klacht heeft over de kwaliteit van de door Clarent of onder haar verantwoordelijkheid door anderen verrichte werkzaamheden, kunt u hierover tot 8 weken na afronding van de opdracht schriftelijk een klacht indienen. Dit kan per post (Laakse Laan 9, 7207 NA Zutphen) of per e-mail ([marianwaanders@clarent.nl](mailto:marianwaanders@clarent.nl)).

Clarent zal dan binnen zeven dagen op de klacht reageren. In eerste instantie zal geprobeerd worden om binnen vier weken (behoudens bijzondere omstandigheden, zoals vakantie) in gezamenlijk overleg tot een bevredigende afhandeling van de klacht te komen. Wanneer de termijn van vier weken niet haalbaar is, wordt de opdrachtgever of klant hierover minimaal één week voor het verstrijken van de termijn van vier weken geïnformeerd. Hierbij wordt toegelicht wat de reden is van het uitstel. In geen geval mag de afhandeling van de klacht door Clarent langer dan zes maanden duren (tenzij de opdrachtgever of klant en Clarent hierover in onderling overleg een afspraak hebben gemaakt).

Wanneer het niet lukt in gezamenlijk overleg tot een bevredigende afhandeling van de klacht te komen, dan kan een onafhankelijke derde worden ingeschakeld. In deze gevallen werkt Clarent samen met de heer Mr. drs. H.J. Bonenkamp, algemeen directeur van de Merlijngroep, [info@hetconflictwarenhuis.nl](mailto:info@hetconflictwarenhuis.nl) of 073 – 5323582.

Het advies van deze onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties worden door Clarent binnen vier weken afgehandeld met inachtneming van de leveringsvoorwaarden van Clarent.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Clarent houdt een klachtenregistratie bij van alle binnengekomen klachten. Klachten en de wijze van afhandeling worden gedurende 5 jaar bewaard.

### **NB**

Clarent wordt in deze vertegenwoordigd door de eigenaar Marian Waanders-Westman