



## **Klachtenprocedure Taalbureau Huijts**

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op alle klachten die het gevolg zijn van het handelen, of het in gebreke blijven, van een persoon die uit naam van Taalbureau Huijts handelt.

### **Uitgangspunten**

- Taalbureau Huijts heeft de tevredenheid van de klant over de taallessen, en alles wat daarbij hoort, hoog in het vaandel. Daarom staat Taalbureau Huijts te allen tijde open voor klachten.
- De definitie die voor klachten wordt gehanteerd is als volgt: een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan Taalbureau Huijts met betrekking tot haar diensten of een persoon die namens Taalbureau Huijts handelt, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.
- Om een klacht in behandeling te kunnen nemen, moet deze aan de volgende voorwaarden voldoen: altijd schriftelijk, voorzien van NAW-gegevens.

### **Procedure klachten**

Een klacht kan op de volgende manier worden ingediend:

- Per mail ([klachten@taalbureauhuijts.nl](mailto:klachten@taalbureauhuijts.nl))
- Per post (Paardeweide 5C, 4824 EH Breda)

#### **1. Ontvangst**

Elke klacht die schriftelijk (per e-mail of brief) wordt ontvangen door Taalbureau Huijts, wordt doorgestuurd naar de persoon die verantwoordelijk is voor de afhandeling van deze klacht.

- In principe is de eigenaar van Taalbureau Huijts (Kenneth Stewart) eindverantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.
- Wanneer (een deel van) de klacht gaat over het handelen van de eigenaar, kan deze niet eindverantwoordelijk zijn voor de behandeling van deze klacht. In dit geval is de eigenaresse (Lisanne Stewart) eindverantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.
- Als de klacht één van de docenten van Taalbureau Huijts aangaat, zal de klacht met de betreffende docent worden besproken, behalve als de klager aangeeft dit niet te willen.



- Alle klachten worden opgenomen in een klachtenregister. Per klacht worden de volgende gegevens opgenomen in het klachtenregister: naam, telefoonnummer en e-mailadres klager, omschrijving van de klacht, datum van binnenkomst, bevestigingsmail en afwikkeling.
- Alle documenten die betrekking hebben op de klacht zullen tot minimaal 1 jaar na afsluiten van de behandeling van de klacht bewaard worden.

## **2. Bevestiging**

Na ontvangst van een klacht die schriftelijk (per e-mail of brief) door Taalbureau Huijts wordt ontvangen volgt binnen 5 werkdagen een bevestiging aan de klager.

- Bij de bevestiging ontvangt de klager informatie over de stappen die genomen gaan worden.
- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

## **3. Contact**

Mocht er meer informatie nodig zijn om de klacht in behandeling te kunnen nemen, dan wordt er vanuit de eindverantwoordelijke contact opgenomen met de klager. Er kan telefonisch of schriftelijk contact worden opgenomen. Mocht de klacht niet in behandeling worden genomen, dan ontvangt u hier binnen 4 weken na ontvangst schriftelijk bericht over.

## **4. Overleg**

Zo nodig wordt er door de eindverantwoordelijke overleg gepleegd met overige medewerkers of met de docent van de klager. De eindverantwoordelijke beslist over een concrete oplossing/afhandeling, of mogelijke oplossingsrichtingen.

- Binnen 5 werkdagen na het overleg wordt schriftelijk contact opgenomen met de klager door de eindverantwoordelijke.
- In dit gesprek worden oplossingen en/of oplossingsrichtingen besproken.
- Zo nodig vindt er aanvullend overleg plaats tussen de klager en de eindverantwoordelijke.
- Het streven is zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken overeenstemming te bereiken met de klager over de afwikkeling en/of de oplossing.

## **5. Afwikkeling**

Indien de klager zich in de oplossing kan vinden, worden daartoe afspraken gemaakt.



- Wanneer de klager en Taalbureau Huijts het eens zijn over de oplossing, wordt deze binnen 3 werkdagen na het akkoord schriftelijk aan klager bevestigd.
- Met deze bevestiging wordt de klacht beschouwd als afgehandeld.
- Indien de klager zich niet in de oplossing kan vinden, wordt de procedure vervolgd met stap 6.

## **6. Conflict**

Als de klager en Taalbureau Huijts geen overeenstemming kunnen bereiken over de afhandeling van een klacht, kan de klager de volgende acties ondernemen:

- Het voorleggen van de problematiek aan het College van Arbitrage. Taalbureau Huijts zal zich houden aan het eindoordeel van het college.
- Het voorleggen van de problematiek aan de rechter indien de overeenkomst tussen Taalbureau Huijts en de klager daar een grondslag voor geeft.