

Klachtenregeling

Taalbureau Accent streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Naast de inhouden kwaliteit van het geleverde werk, speelt ook bereikbaarheid en de informatievoorziening ten behoeve van de diensten een rol. Ben je toch ontevreden? Je kunt jouw klacht rechtstreeks bij mij, Aleksandra Westerveen-Wojtysiak, indienen. Mail naar info@taalbureauaccent.nl onder vermelding van jouw naam, eventuele bedrijfsnaam, en telefoonnummer. Binnen 10 dagen ontvang je van mij een reactie.

De procedure

Ik vind het belangrijk dat je jouw klacht snel kenbaar kunt maken. Daarom reageer ik altijd op een klacht. Dit doe ik uiterlijk binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht. Mocht het niet binnen deze termijn verwerkt kunnen worden, dan laat ik dat binnen deze gestelde termijn weten. Ik geef dan ook een inschatting wanneer ik wel uitsluitsel verwacht te kunnen geven. Natuurlijk wordt vertrouwelijk omgegaan met de klacht.

Beoordeling

Na ontvangst wordt de klacht beoordeeld. Een klacht kan betrekking hebben op mij, of op een van mijn collega's. De klacht wordt besproken met degene op wie het betrekking heeft.

Terugkoppeling

Vervolgens krijgt degene die de klacht heeft ingediend terugkoppeling. In deze terugkoppeling laat ik weten wat de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregelen zijn op basis van de klacht. Ik hoor vervolgens graag of dit passend is en of de klacht als afgehandeld beschouwd mag worden.

Oneens met de voorgestelde oplossing? Dan hoor ik dat graag binnen twee weken. Inclusief het benoemen van de knelpunten als het gaat om de aangedragen oplossing. Ik behandel jouw bezwaar weer binnen twee weken. Vervolgens krijg je een voorstel voor een oplossing teruggestuurd. Ik ga er vanuit dat we er dan uit zijn. Mocht dat niet zo zijn, dan kijken we of een juridische behandeling noodzakelijk is.

Indien degene die de klacht heeft ingediend niet tevreden is met de uitkomst, dan kan de klacht aanhangig gemaakt worden bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. De geschillencommissie neemt dit in behandeling als bovenstaande procedure niet heeft geleid tot een passende oplossing voor beide partijen. Dit dient te gebeuren binnen 1 jaar na het indienen van de klacht. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend.

Meer informatie is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl