

TaalKrachtig-klachtenprocedure

1. Wij proberen een eventueel probleem altijd snel en adequaat op te lossen. Ga je niet akkoord met de oplossing dan kun je onze klachtenprocedure starten.
2. Uiterlijk binnen veertien dagen na levering van een product of uitvoering van een dienst door een van ons moet je je klacht met duidelijke omschrijving aan de betreffende TaalKrachtig-trainster mailen of per brief sturen anders kun je geen aanspraak op haar maken. Anonieme klachten nemen we niet in behandeling.
3. De TaalKrachtig-trainster streeft ernaar om binnen veertien dagen inhoudelijk te reageren en je zo mogelijk een passende oplossing te bieden. Als veertien dagen niet haalbaar is stuurt ze je binnen drie dagen per mail of brief een ontvangstbevestiging waarin ze een streefdatum vermeldt waarvoor ze je klacht inhoudelijk behandelt.
4. Jij bevestigt binnen drie dagen de ontvangst van de inhoudelijke reactie van de betreffende TaalKrachtig-trainer en reageert binnen veertien dagen inhoudelijk. Reageer je niet, dan beschouwen we je klacht als afgehandeld.
5. Reageer je en ga je niet akkoord met de inhoudelijke reactie of de voorgestelde oplossing van de trainster, dan legt zij de klacht voor aan een onafhankelijke derde, Marieke Goedegebure. Haar adres is Nt2Sprak, Marieke Goedegebure, Schipholweg 103, 2316 XC Leiden.
6. De klachtbeoordelaar beoordeelt binnen drie weken op basis van de inhoud van de klacht, verstrekte gegevens en op klachtrelevante informatie de gegrondheid van de klacht. Is de informatie daarvoor onvoldoende, dan kan zij partijen vragen om meer informatie te geven of hun standpunt nader toe te lichten of zij kan een nader onderzoek gelasten.
7. Als er nader onderzoek en meer tijd nodig is zal de klachtbeoordelaar je hier binnen één week over informeren waarbij de klachtbeoordelaar het uitstel toelicht en aangeeft wanneer zij verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
8. Het oordeel van de klachtbeoordelaar is voor de betreffende TaalKrachtig-trainster bindend. Zij onderneemt binnen één week na de uitspraak indien nodig actie.
9. Zolang een klacht in behandeling is, moeten beide partijen zich onthouden van juridische stappen. Als een van de partijen het niet zinvol vindt de klachtenprocedure voort te zetten, moet deze de andere partij daar direct en met opgaaf van redenen over informeren.
10. Een ingediende klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Tijdens de afhandeling van de klacht onthouden beide partijen of door hen geïnformeerde derden zich in dezen van publiciteit.
11. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet voor de eventuele kosten van (rechts)bijstand van partijen. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.
12. De klacht en bewijzen van afhandeling worden bewaard voor de duur van twee jaar.