

## Klachtenreglement

### Artikel 1. Definities

#### 1. Klacht

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin de klant zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Flair Talen.

#### 2. Flair Talen

Flair Talen V.O.F, gevestigd aan het Maanzaaderf 20, 1112 JM Diemen

### Artikel 2. Voorwaarden

2.1 Iedere belanghebbende binnen een door Flair Talen uit te voeren opdracht (vertaling, taaltraining, coachingstraject of maatschappelijk activeringstraject heeft het recht om een klacht in te dienen.

2.2 De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij Flair Talen. Elke ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen.

2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- a. naam en adres van de melder;
- b. de datum van de melding;
- c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

### Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. de klacht anoniem is.

3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht, door Flair Talen schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

### Artikel 4. Klachtbehandeling

4.1 De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij een persoon die in ieder geval niet bij de betreffende gedraging betrokken is geweest.

4.2 Na ontvangst van de klacht zendt Flair Talen binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.

4.3 De melder en degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgen de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.

4.4 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen vier weken na ontvangst van de klacht. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Diemen, d.d. 01 oktober 2008

R.M. van den IJssel

F.M.M. Bisschop