

### **Klachtenprocedure**

Al heeft Pianoles Drechtsteden nog nooit klachten ontvangen of enige onenigheid gehad met klanten, toch is er een klachtenprocedure ter bescherming van onze klanten en/of studenten.

### **Doel**

Het herstellen van de relatie in de dienstverlening of het bijstellen van het verwachtingspatroon van de klant.

### **Betrokkenen**

Pianoles Drechtsteden, docent, trainer, cursist en klant.

### **Een klacht**

- heeft betrekking op cursus of training,
- heeft betrekking op de docent of trainer,
- heeft betrekking op een (sterke) afwijking van een verwachtingspatroon bij de klant.

### **Voorwaarden**

- De doorlooptijd van dit proces mag niet langer zijn dan 4 weken.
- Mocht onderzoek naar, of afhandeling van een klacht meer tijd nodig hebben, dan zal de klant binnen de voornoemde termijn van 4 weken hiervan op de hoogte gesteld worden en een indicatie van de verwachte afhandelingsperiode zal verstrekt worden.
- De behandelaar van een klacht is Sander Tournier.

### **Hoe en waar kunt u uw klacht indienen?**

U kunt uw klacht indienen per post of per e-mail:

#### **Pianoles Drechtsteden**

Rudyard Kipling-erf 312  
3315 AL. DORDRECHT  
Email: [info@pianolesdrechtsteden.nl](mailto:info@pianolesdrechtsteden.nl)

U ontvangt uiterlijk binnen 2 weken van ons een ontvangstbevestiging.

## Procedure

1. Klager stuurt de klacht (op papier/mail) naar Pianoles Drechtsteden. Deze klacht moet voorzien zijn van uw naam, adres en woonplaats gegevens.
2. Pianoles Drechtsteden neemt contact op met klager om te bevestigen dat de klacht is aangekomen en om eventueel onduidelijkheden weg te nemen. Tevens spreekt Pianoles Drechtsteden af wanneer de klager de uitslag kan verwachten.
3. Pianoles Drechtsteden registreert de klacht in het klachtenregister en maakt eventuele acties voor betrokkenen aan.
4. Pianoles Drechtsteden neemt contact op met de genoemde betrokkene(n).
5. Bij (grote) verschillen in de verhalen gaat Pianoles Drechtsteden terug naar betreffende persoon (personen) en corrigeert/complementeert zo nodig het verhaal.
6. Pianoles Drechtsteden beoordeelt, trekt conclusies en stelt maatregelen voor en stelt een eindrapport op.
7. Pianoles Drechtsteden koppelt terug naar de klager (oorzaak, conclusie en maatregelen ter verbetering).
8. Pianoles Drechtsteden toetst of de maatregelen daadwerkelijk genomen zijn.

### **Ik ben het niet eens met de afhandeling van mijn klacht, wat nu?**

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door Pianoles Drechtsteden, dan kan bemiddeling middels een mediator uitkomst bieden. Een mediator werkt onafhankelijk en onpartijdig met als doel het helpen oplossen van problemen tussen klager en Pianoles Drechtsteden. Eventuele consequenties worden door Pianoles Drechtsteden binnen twee weken afgehandeld.

### **Toelichting**

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Pianoles Drechtsteden de werkzaamheden heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling. Indien Pianoles Drechtsteden de klacht naar tevredenheid van de opdrachtgever heeft afgehandeld, dan wel wanneer de opdrachtgever aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van Pianoles Drechtsteden, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.

N.B. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en bewaard voor minimaal 2 jaar