

## Klachtenprocedure

Pianoles Drechtsteden hecht grote waarde aan tevreden leerlingen en een prettige samenwerking. Hoewel er nog nooit een formele klacht is ingediend, beschikken wij over een heldere klachtenprocedure ter bescherming van onze leerlingen. Deze procedure voldoet aan de eisen van het CRKBO.

### **Doel**

Het serieus nemen, zorgvuldig onderzoeken en tijdig oplossen van klachten, met als doel het herstellen van vertrouwen en het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

### **Betrokkenen**

Pianoles Drechtsteden, docent, cursist en klant.

### **Een klacht**

- heeft betrekking op de kwaliteit of inhoud van de gegeven pianoles,
- heeft betrekking op de docent of trainer,
- heeft betrekking op de organisatie of communicatie rondom de lessen,
- heeft betrekking op een (sterke) afwijking van een verwachtingspatroon bij de klant,
- zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.

### **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

Spirea 7

3317 JP Dordrecht

Email: [info@pianolesdrechtsteden.nl](mailto:info@pianolesdrechtsteden.nl)

U ontvangt uiterlijk binnen 2 werkdagen van ons een ontvangstbevestiging.

## **Procedure**

1. Klager stuurt de klacht (op papier/mail) naar Pianos Drechtsteden. Deze klacht moet voorzien zijn van naam, adres en woonplaatsgegevens.
2. Pianos Drechtsteden neemt contact op met klager om te bevestigen dat de klacht is aangekomen en om eventuele onduidelijkheden weg te nemen.
3. Pianos Drechtsteden registreert de klacht in het klachtenregister en maakt eventuele acties voor betrokkenen aan.
4. Pianos Drechtsteden neemt contact op met de genoemde betrokkene(n).
5. Bij (grote) verschillen in de verhalen gaat Pianos Drechtsteden terug naar betreffende persoon/personen en corrigeert of complementeert zo nodig het verhaal.
6. Pianos Drechtsteden beoordeelt, trekt conclusies, stelt maatregelen voor en stelt een eindrapport op.
7. Pianos Drechtsteden koppelt terug naar de klager (oorzaak, conclusie en maatregelen ter verbetering).
8. Pianos 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 Pianos Drechtsteden, dan kan geschillenbeslechting middels Silfhout advocatuur & mediation als onafhankelijke en bindende derde partij uitkomst bieden. De uitspraak is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties worden door Pianos Drechtsteden binnen twee weken afgehandeld.

Op onze algemene voorwaarden en deze klachtenprocedure, alsmede eventuele daaruit voortvloeiende geschillen, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## **Toelichting**

Alvorens het formele traject te bewandelen, is ervoor 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.

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

---

Pianos Drechtsteden

Spirea 7, 3317 JP Dordrecht

Tel.: 06 - 3000 7800 Email: [info@pianosdrechtsteden.nl](mailto:info@pianosdrechtsteden.nl)

KvK Dordrecht 23086227 BTW nr.: NL002032547B89