

## Klachtenreglement

### Inleiding

Elycio werkt conform de ISO 9001:2015 certificering en streeft ernaar om elke dag waar te maken waarvoor we door onze opdrachtgevers worden ingeschakeld. Want zowel in de professionele markt, waar bedrijven en overheden streven naar meer internationale samenwerking en betere resultaten, als bij de inburgering, waar we nieuwe inwoners van ons land helpen hun weg te vinden in de Nederlandse taal en samenleving, vertrouwen mensen voor hun communicatief succes en geluk op onze hoogwaardige kwaliteit en gezamenlijke inzet in het verzorgen van (ver)taaldiensten.

In dat kader past ook een klachtenregeling, want waar gewerkt wordt kunnen misverstanden ontstaan. Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening, het (niet)handelen van een van onze medewerkers, of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan vragen wij u om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en indien mogelijk zoeken wij met u naar een passende oplossing.

Om een zorgvuldige behandeling van eventuele klachten te waarborgen heeft Elycio dit klachtenreglement opgesteld. Het reglement is per 1 juli 2018 in werking getreden en wordt op verzoek toegezonden. Het klachtenreglement is tevens te downloaden van de websites van Elycio.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

Dit reglement verstaat onder:

#### Elycio

De taleninstituten Elycio BV, Elycio Talen BV, Elycio Taaltrainingen BV, Talen Utrecht BV en Elycio Vertalers BV (hierna "Elycio") zijn ondernemingen die (ver)taaldiensten verzorgen, in het bijzonder: face-to-face en online taaltrainingen, vertalingen, tolkdiensten, tekstredactie en (online) taaltesten. Deze ondernemingen worden geleid door een directie. Deze directie is tevens eindverantwoordelijke inzake de procedure van het klachtenreglement.

#### Klacht

een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie, met betrekking tot haar producten of diensten, of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

#### Klager

Iedereen die op enigerlei wijze een zakelijke relatie onderhoudt met Elycio en die een klacht ingevolge dit reglement indient.

#### Deelnemer

Een persoon die deelneemt aan een cursus of training bij Elycio, mits de verschuldigde bijdrage is betaald.

#### Aangeklaagde

Hetgeen of diegene waarover geklaagd wordt.

#### Klachtenbehandelaar

De medewerker die een klacht in ontvangst neemt, is ervoor verantwoordelijk dat de klacht wordt aangepakt en afgehandeld. De medewerker dient in beginsel niet bij de klacht betrokken te zijn. De behandeling van de klacht is erop gericht een bevredigende oplossing te vinden voor de door de klager aangedragen kwestie.

#### Klachtenregister

Een voor medewerkers van Elycio beschikbaar overzicht met informatie over ontvangen klachten.

#### Vestigingsmanager

De manager draagt zorg voor het periodiek evalueren van de klachten uit het klachtenregister w.o.: de aard van de klacht, het aantal klachten dat is gemeld, wijze waarop de klacht is afgehandeld, wijze waarop de klacht is ontstaan, de kosten voor Elycio. Ook bewaakt de manager in hoeverre voorstellen voor verbeteringen worden vastgelegd in de kwaliteitsdocumentatie (procedures, checklists, formulieren). Tot slot dient de manager ervoor te zorgen dat de binnen een vestiging van Elycio aangemelde klachten worden besproken tijdens de jaarlijkse management review.

### Artikel 2 Rechten en plichten van de Klager



Amsterdam 020 416 0788  
Arnhem 026 361 2843  
Enschede 053 431 7842

Rijswijk 070 399 2471  
Zeist 030 267 7700  
Zwijndrecht 078 6449770

Vertalen 078 6449760

# ELYCIO TALEN

- 2.1. Iedere klant of opdrachtgever heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking tot de werkzaamheden die voor of in opdracht van de klager zijn of worden uitgevoerd.
- 2.2. De indiener ondervindt geen nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht.
- 2.3. Elycio draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht.
- 2.4. De klager kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. Elycio beantwoordt dit verzoek binnen redelijke termijn.

## Artikel 3 Eindverantwoordelijkheid en vertrouwelijkheid

- 3.1. De directie van Elycio is eindverantwoordelijk voor een correcte en adequate behandeling van klachten.
- 3.2. De directie van Elycio heeft de afhandeling als zodanig gedelegeerd aan de vestigingsmanagers.
- 3.3. De directie van Elycio zorgt er voor dat elke klacht altijd vertrouwelijk zal worden behandeld.

## Artikel 4 Wijze van indienen van een klacht

- 4.1. Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:  
**Bij voorkeur online:** <https://www.elyciotalen.nl/feedbackformulier>  
Schriftelijk of mondeling
- 4.2. Een schriftelijke klacht kan worden ingediend bij een medewerker van Elycio die de klacht opneemt in het klachtenregister.
- 4.3. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de klachtbehandelaar een verslag gemaakt in het klachtenregister.
- 4.4. De klacht bevat tenminste:
  - a) De naam en het emailadres van de klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van de klacht.
- 4.5. Indien een schriftelijk ingediende klacht niet aan het vierde lid van dit artikel voldoet, wordt de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte gebracht en heeft klager de gelegenheid de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.
- 4.6. Indien een klacht in een andere taal dan Nederlands is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
- 4.7. Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 6 weken na het moment dat de klager redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

## Artikel 5 Behandeling

- 5.1. Binnen een week na ontvangst van de klacht door de klachtbehandelaar wordt de ontvangst per e-mail aan de klager bevestigd en wordt hij/zij over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- 5.2. De klachtbehandelaar zoekt een werkbare oplossing.
- 5.3. In principe dient de oplossing **binnen zes weken** na ontvangst te zijn uitgevoerd en gecontroleerd of de klager nu wel tevreden is.
- 5.4. Als de klager tevreden blijkt, dan ontvangt de klager bevestiging per e-mail dat de klacht wat ons betreft is afgehandeld.

## Artikel 6 Niet verplicht in behandeling nemen

- 6.1. Elycio is niet verplicht een klacht conform dit klachtenreglement te behandelen indien:
  - a. De klacht anoniem ingediend is. Een anoniem ingediende klacht wordt wel op prijs gesteld als mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren, maar kan helaas niet verder worden behandeld conform het gestelde in dit klachtenreglement.
  - b. de klacht een verzoek om aanpassing betreft van een lopende of afgeronde contractuele overeenkomst.
  - c. de klacht terstond is afgehandeld;
  - d. Elycio over het aangeklaagde reeds eerder een klacht heeft ontvangen van dezelfde partij die, met inachtneming van dit reglement, is behandeld anders dan onder toepassing van artikel 5, vijfde en zesde lid;
  - e. de klacht buiten de in artikel 4, zevende lid genoemde termijn is ingediend;
  - f. de klacht door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
- 6.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht per e-mail in kennis gesteld.

## Artikel 7 Beroep



Amsterdam 020 416 0788  
Arnhem 026 361 2843  
Enschede 053 431 7842

Rijswijk 070 399 2471  
Zeist 030 267 7700  
Zwijndrecht 078 6449770

Vertalen 078 6449760

# ELYCIO TALEN

- 7.1. Er bestaat een procedurele beroepsmogelijkheid tegen de maatregelen en/of het bericht van afhandeling. Indien een klacht niet naar behoren via de hierboven beschreven interne procedure is afgehandeld, kunnen alle partijen in beroep gaan en wel binnen 4 weken na ontvangst van het bericht van afhandeling. Het beroep wordt behandeld door de directie van Elycio. Stuur u daarvoor een e-mail naar [dienstverlening@elyciotalen.nl](mailto:dienstverlening@elyciotalen.nl), t.a.v. de directie. Binnen vier weken doet de directie verslag over de behandeling en de resultaten van het protest. De uitspraak van het beroep is bindend.
- 7.2. Elycio kan besluiten om een klacht die niet aan art. 5, vierde lid voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.

## Artikel 8 Wijziging en Evaluatie

- 8.1. Dit klachtenreglement kan, na overleg met het management team en de kwaliteitsmanager en met inachtneming van de geldende bepalingen, door de directie van Elycio worden gewijzigd. Elk kalenderjaar wordt dit klachtenreglement door de directie van Elycio en het management team geëvalueerd.



Amsterdam 020 416 0788  
Arnhem 026 361 2843  
Enschede 053 431 7842

Rijswijk 070 399 2471  
Zeist 030 267 7700  
Zwijndrecht 078 6449770

Vertalen

078 6449760