

- 1 Klachten moeten schriftelijk en aangetekend worden ingediend bij Twinc . Communicatie in taal, Piersonlaan 48, 1412 BV Naarden, ter attentie van mw. dr. M. Huisman.
- 2 De schriftelijke klacht bevat:
 - a datum en ondertekening;
 - b naam, adres, contactpersoon en bereikbaarheidsgegevens van de klager;
 - c een uiteenzetting het verwijt;
 - d een omschrijving van de handelwijze van Twinc;
 - e datum waarop de handelingen van Twinc plaatsvonden waarop de klacht betrekking heeft;
 - e het materiële belang van de klager bij het geschil.Een klacht die niet aan deze voorwaarden voldoet, wordt niet behandeld.
- 3 Een klacht over gedragingen of uitingen van Twinc die langer dan een jaar zijn geleden, hoeft niet in behandeling te worden genomen.
- 4 Binnen 30 werkdagen verstuurt Twinc een een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager.
- 5 Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- 6 Klachten worden binnen 45 werkdagen na ontvangst afgehandeld. Indien dat niet mogelijk blijkt, dan wordt de klager hiervan schriftelijk in kennis gesteld, met opgave van redenen en met een indicatie van de nieuwe afhandeltermijn.
- 7 Indien de klager ontevreden is over de afhandeling van de klacht, dan wordt een advies uitgebracht door de heer dr. A.R. Joosten, De Docentenacademie, Maliesingel 9, 3581 BB Utrecht , telefoon 06 – 39 57 55 50, alard@dedocentenacademie.nl. Zijn oordeel over de klacht is bindend voor Twinc. De consequenties van dit oordeel worden afgehandeld zodra dit redelijkerwijs mogelijk is.
- 8 Klachten en de wijze van afhandeling worden door Twinc geregistreerd en vijf jaar bewaard.

Twinc . Communicatie in taal is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32156345 en is geregistreerd bij het CRKBO.