



Klachtenreglement Edu-Accenta

Algemeen

Edu-Accenta biedt u ondersteuning met het leren van de Nederlandse taal en met het verbeteren van uw taalvaardigheid. Het eindresultaat hangt samen met uw inzet.

Klanttevredenheidsonderzoek

U kunt benaderd worden door een externe instantie om mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek. We stellen uw deelname hierin zeer op prijs.

Klachten

Indien u klachten heeft, vragen wij u contact op te nemen via klachten@eduaccenta.nl. Uw klacht wordt serieus genomen en wij streven ten alle tijden naar een tijdige en bevredigende oplossing. Een schriftelijke klacht betreft een melding door een cursist, opdrachtgever of andere persoon of instantie over eventuele ontevredenheid met betrekking tot de resultaten en/of de dienstverlening van Edu-Accenta.

Wanneer uw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever, onze indirecte klant, vragen wij u uw eventuele ontevredenheid en klachten met ons te delen.

Indien u een schriftelijke klacht indient, ontvangt u binnen een week bericht van de ontvangst van de klacht. Wij informeren u dan over:

- Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen
- Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond

Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt u daarvan binnen een week bericht met de reden waarom wij uw klacht niet in behandeling kunnen nemen.

Met in acht name van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u dan een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst wordt aangeboden.

Edu-Accenta doet u dit aanbod binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan worden verlengd, indien daar aantoonbare redenen voor zijn en mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk door ons over geïnformeerd bent.

Wanneer u zicht niet kunt vinden in het aanbod en er geen overeenstemming kan worden bereikt, kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers.

Wij streven ernaar uw klacht binnen een periode van drie weken tot tevredenheid af te handelen. Wij vragen u schriftelijk of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.

Vanzelfsprekend wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld. Uitsluitend met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.

Schriftelijk ingediende klachten worden één jaar bewaard waarna ze worden vernietigd.

De klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers



Edu-Accenta is onderdeel van een klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers. Indien over één van de taalinstututen een schriftelijke klacht wordt ingediend, wordt de klacht binnen een week doorgestuurd naar één van de aangesloten leden. Dit gebeurt alleen na uw instemming. Dit lid vormt vervolgens een commissie, bestaande uit drie personen. Vanzelfsprekend wordt de instelling over wie de klacht gaat niet in die commissie betrokken.

De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de commissie binnen drie weken na de ontvangstdatum een bevestigingsbrief met en een toelichting op het besluit.

Met in acht name van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u dan een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst wordt aangeboden..

De klachtencommissie brengt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht verslag uit aan de klager. Deze termijn kan worden verlengd, indien daar aantoonbare redenen voor zijn en mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk door ons over geïnformeerd bent.

Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, wat inhoudt dat Edu-Accenta verplicht is het advies op te volgen.

De klachtencommissie behandelt alle ingediende klachten als vertrouwelijk.

Bij de klachtencommissie ingediende klachten worden één jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

De klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers bestaat uit de volgende personen:

Mohamed Nour Derbas
Tel:0615467982
E-mail: adminstration@eduaccenta.nl

Zaher Derbas
Tel: 0687630950
E-mail: klachten@eduaccenta.nl

Preventieve maatregelen

Edu-Accenta bepaalt of er maatregelen kunnen worden genomen om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Edu-Accenta neemt de preventieve maatregelen op in het klachtenformulier.

Rapportage

Edu-Accenta draagt zorg voor de afhandeling van wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht is afgehandeld, wordt dit opgenomen in het klachtenformulier.

Mohamed Nour Derbas,
December 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Derbas', written over a horizontal line.