

Klachtenreglement Edu-Accenta

Algemeen:

Edu-Accenta biedt ondersteuning bij het leren van de Nederlandse taal en bij het verbeteren van de taalvaardigheid. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van de eigen inzet van de cursist.

Tevredenheid:

Mocht u een klacht hebben, dan stellen wij het op prijs als u deze klacht zo spoedig mogelijk bij ons meldt, maar in ieder geval binnen 6 maanden nadat u meent grond te hebben om te klagen. Wij nemen klachten serieus en zullen samen met u naar een oplossing zoeken. U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk aan ons melden.

Een schriftelijke melding kan worden gestuurd naar: klachten@eduaccenta.nl

Procedure :

Een klacht is een melding door een cursist, opdrachtgever of andere persoon of instantie waarbij melding wordt gemaakt van een ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van Edu-Accenta. Alleen klachten die schriftelijk (of per email) zijn toegelicht, worden in behandeling genomen door Edu-Accenta.

Indien u een schriftelijke klacht indient, ontvangt u binnen twee weken bericht over de ontvangst van de klacht.

Wij laten u dan weten:

- Hoe en of wij de klacht verder in behandeling gaan nemen
- Op welke termijn wij hopen de klachtenprocedure te hebben afgerond

Als wij besluiten uw klacht niet verder in behandeling te nemen, dan ontvangt u binnen twee weken bericht met de reden.

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 twee weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan worden verlengd mits daar aantoonbare redenen voor zijn, in dat geval wordt u schriftelijk binnen de termijn van twee weken daarover geïnformeerd.

Wij streven ernaar uw klacht binnen een periode van vier weken tot tevredenheid te hebben afgehandeld. Wij zullen u dan schriftelijk vragen of uw klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke werknemer die zelf niet bij de klacht betrokken is.

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

Klachtencommissie/ College van Arbitrage van Blik op Werk:

Indien u klachten heeft over de kwaliteit van de cursussen, de docenten of andere aspecten van onze organisatie en dienstverlening, kunt u te allen tijde terecht bij de Klachtenlijn van Blik op Werk.

www.blikopwerk.nl Telefoon: 030-2916025 in Utrecht

Ook kunt u een klacht melden bij www.klachten/inburgeren.nl als u klachten heeft over onze organisatie als taalaanbieder.

Preventieve maatregelen:

Edu-Accenta neemt verantwoordelijkheid voor de klachten en onderzoekt of er maatregelen moeten worden genomen om herhaling van een klacht te voorkomen.

Rapportage:

Om zorg te dragen voor een juiste afhandeling van een klacht en om herhaling te voorkomen wordt een klacht vastgelegd in een korte rapportage waarin ook een

preventieve maatregel wordt vastgelegd. Deze rapportage wordt gedeeld met de klager.

Edu-Accenta

De heer Mohamed Nour Derbas

Zaandam: 25 februari 2020.