

## **Klachtenprocedure EBC Taleninstituut en EBC Language Academy**

### **Artikel 1: Definities**

1. EBC: EBC Taleninstituut en EBC Language Academy, gevestigd te Bergen op Zoom;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij EBC of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven of een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie.

### **Artikel 2: Indienen van een klacht**

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van EBC.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

### **Artikel 3: Behandeling van de klacht**

1. De directie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste 3 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
4. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld met vermelding van reden(en).
5. De afhandeling van de klacht geschiedt door een onafhankelijke medewerker die zelf niet bij klacht betrokken is.

### **Artikel 4: Uitspraak**

1. Binnen 6 weken nadat de klacht is ingediend neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht. Alleen als beide partijen hiermee akkoord gaan, kan deze termijn worden verlengd op basis van een motivatie.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
3. Alleen voor cursisten inburgering:  
Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cursist de klacht tegen vergoeding voorleggen aan het College van Arbitrage van de stichting Blik op Werk. Het College



van Arbitrage geeft een bindend advies. Beide partijen dienen het bindend advies van het College van Arbitrage op te volgen.

De klager kan te allen tijde een klacht melden via de klachtenlijn van Blik op Werk. Hiervoor is een onafhankelijke klachtenlijn ingericht die bereikbaar is op telefoonnummer 030-3030645 of via mailadres [klachten@ikwilinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwilinburgeren.nl). Blik op Werk zal de klagers verwijzen naar de juiste kanalen en indien gewenst de klacht doorzetten naar het College van Arbitrage.

#### **Artikel 5: Ingangsdatum**

1. Deze regeling gaat in op 5 september 2018