



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. Dit is mogelijk bij directielid Margot Haest, via: m.haest@ebc.nl
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 de 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. Doorgaans is dit een HR-medewerker of Planner die niet gebonden is aan de klacht.

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.



3. 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 bij Blik op Werk via mailadres 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.

4. Voor cursisten UWV:
Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cursist zich melden bij het klachtenbureau UWV.

Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 augustus 2024