

# Klachtenreglement

1. Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen.
2. Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van Accent Taaltraining NT2 dan wel van door Accent Taaltraining NT2 ingehuurd derden kan enkel schriftelijk worden gericht aan de directie van Accent Taaltraining NT2.
3. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de klager
  - de dagtekening
  - een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt
4. Aan de klager zal binnen een termijn van maximaal 2 weken na schriftelijke indiening van de klacht een bevestiging van de directie van Accent Taaltraining NT2 worden verstrekt.
5. Bij een ingediende klacht zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van hoor- en wederhoor worden toegepast.
6. Afhandeling van de klacht vindt binnen 4 weken na de bevestiging van de klacht plaats.
7. De klager zal schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van de directie van Accent Taaltraining NT2 en van de maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
8. Accent Taaltraining NT2 zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen.
9. In geval dat de klager van mening is dat de klacht - met het oog op de objectiviteit van de behandeling - niet door Accent Taaltraining NT2 behandeld kan worden, en advies van een onafhankelijke partij noodzakelijk is, kan de klager zich wenden tot:  
Wassen MLC BV  
Van Banninglaan 7  
6371 GW Landgraaf  
M: 06-42246094  
E: [info@wassenmlc.nl](mailto:info@wassenmlc.nl)



Om tot een afgewogen advies te kunnen komen zal Wassen MLC BV inzage krijgen in de relevante stukken.

10. In het geval dat de klager van mening is dat Accent Taaltraining NT2 de klacht niet goed heeft opgelost, dan kan de klager overwegen om naar het College van Arbitrage te stappen. Hier zijn wel kosten aan verbonden. Deze kosten kunt u terugvinden in het online klachtenformulier op de website van Blik op Werk.

*Dit reglement is van kracht vanaf 1 januari 2017 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een nieuw reglement wordt overschreven.*