



KLACHTENREGELING

Edu4u



0- DEFINITIES:

In dit reglement wordt verstaan onder:

Klacht: een uitlating van ongenoegen, door de cliënt of diens vertegenwoordiger als zodanig kenbaar gemaakt bij Edu4u.

1- ARTIKEL 1

Het staat eenieder vrij om een klacht in te dienen bij Edu4u over de manier waarop Edu4u, of medewerkers die werkzaam zijn voor Edu4u zich in een bepaalde aangelegenheid naar hem/haar of namens een ander heeft/hebben gedragen.

2- ARTIKEL 2

Edu4u zal altijd zorgvuldig omgaan met mondelinge en schriftelijke klachten en ze naar behoren afhandelen

3- ARTIKEL 3

- a. De directeur is verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van klachten.
- b. De directeur van Edu4u handelt de klachten af als het gaat om klachten die de directie betreffen.
- c. Het afhandelen van een klacht wordt gedaan door een medewerker die niet aanwezig was bij het gedrag en/of uitlating van de persoon waarover de klacht werd ingediend.

4- ARTIKEL 4

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

- a. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend

Klachten die schriftelijk worden ingediend, moeten voorzien zijn van naam, adres, evt. telefoonnummer, datum, omschrijving van de klacht en handtekening van de klager.

- b. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.
- c. Als de klager wil kan 'n mondelinge klacht ook op schrift worden gesteld. Na instemming en ondertekening door de klager wordt de klacht in behandeling genomen



5- ARTIKEL 5

Als de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld door Edu4u is het verder toepassen van het vervolg van het reglement niet meer verplicht.

6- ARTIKEL 6

Na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt binnen 10 werkdagen een schriftelijk ontvangstbewijs naar de klager verstuurd met een korte beschrijving van de feiten van de klacht en wat informatie over wat de klachtenbehandeling inhoudt.

7- ARTIKEL 7

- a. Edu4u kan niet verplicht worden de schriftelijke klacht af te handelen als het overduidelijk is dat het niet over iemand van Edu4u maar over een derde partij gaat
- b. Als het indienen van een klacht meer dan een jaar, nadat een ongewenst gedrag of uitlating heeft plaats gevonden, wordt ingediend is Edu4u niet meer verplicht de schriftelijke klacht in behandeling te nemen.
- c. De klager wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk op de hoogte gesteld van het feit dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

8- ARTIKEL 8

- a. Degene over wie geklaagd wordt wegens zijn gedrag en of uitlatingen, wordt een kopie van het klaagschrift toegezonden.
- b. Edu4u stelt de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord. Edu4u bepaalt de plaats en tijdstip van de hoorzitting en meldt dit schriftelijk of telefonisch aan klager en aangeklaagde.
- c. De klager en de aangeklaagde worden beiden in staat gesteld om inzage te hebben in alle relevante stukken van de klacht. Edu4u bepaalt waar en wanneer de stukken ter inzage klaarliggen. De klager alsmede de aangeklaagde kunnen op verzoek gratis afschriften ontvangen van deze stukken.
- d. Er wordt een verslag gemaakt van de hoorzitting. Dit verslag wordt door Edu4u naar de klager en naar de aangeklaagde verstuurd.



- d. Indien de klacht ongegrond blijkt te zijn, de klager of de aangeklaagde verklaart geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden, kan Edu4u afzien van horen van de klager.
- e. De klager en de aangeklaagde kunnen getuigen en/of deskundigen op eigen kosten meebrengen. Soms kan Edu4u deze kosten in zijn geheel of gedeeltelijk voor haar rekening nemen

9- ARTIKEL 9

- a. Edu4u zal de klacht binnen 6 weken (30 werkdagen) na ontvangst afhandelen
- b. De afhandelingstermijn kan met uiterlijk 4 weken verdaagd worden door Edu4u. Er wordt aan de klager en aangeklaagde schriftelijk medegedeeld wat de reden van de vertraging is in de klachtenafhandeling en binnen welke nieuwe termijn de afhandeling van de klacht eventueel zal kunnen plaatsvinden
- c. Na het afronden van het onderzoek kan eventueel nog aanvullend onderzoek worden gedaan als er nog feiten en omstandigheden bekend worden, die voor het oordeel over de klacht, nog heel belangrijk kunnen zijn.

10- ARTIKEL 10

Indien de klager of aangeklaagde geen gehoor geven aan het verzoek van Edu4u om op de hoorzitting te verschijnen, inlichtingen te verstrekken, stukken te overleggen of op andere wijze mee te werken, handelt Edu4u de klacht af op basis van de wel beschikbare gegevens.

11- ARTIKEL 11

Edu4u brengt de klager en de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte van de uitslag van het onderzoek naar de ingediende klacht, en de eventuele conclusies, stappen of sancties die Edu4u wil ondernemen

12- ARTIKEL 12

Edu4u registreert nauwlettend alle ontvangen klachten op aantal, aard van de klachten, hoe ze afgehandeld zijn en welke maatregelen er genomen werden. Jaarlijks wordt daar een verslag over uitgebracht

13- ARTIKEL 13

De klager kan, als een klacht niet naar zijn tevredenheid werd afgehandeld, tegen een vergoeding zijn klacht voorleggen aan het College van Arbitrage van Blik op Werk.

14- ARTIKEL 14

Voorafgaand aan contractering wordt het Klachten en Geschillenreglement met medewerkers en deelnemers uitvoerig besproken. Dit klachtenreglement is te downloaden via onze website (www.edu4u.nl).