

Klachtenprocedure

1. SocialLane Academy voert een adequate klachtenbehandeling zodat klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.
2. De klant, consumenten of bedrijf, dient een klacht schriftelijk of per e-mail in bij de directie van SocialLane Academy.
3. De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Binnen twee weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).
4. Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren dan wordt de klant erop gewezen dat de klant, zich wenden tot de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. Indien de klant een bedrijf of instelling is, kan deze zich wenden tot de Onderwijsinspectie.
5. Klachten worden door SocialLane Academy gearchiveerd en maximaal twee jaar bewaard. Periodiek, minimaal eens per kwartaal zal de directie de ingediende klachten inventariseren. Indien trends zijn waar te nemen worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Geschillencommissie

SocialLane Academy is aangesloten bij de NRTO. De leden van de NRTO zijn aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door de aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

Er kan pas beroep op de Geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure bij de aanbieder is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen staan de Algemene Voorwaarden van het desbetreffende lid van de NRTO en de Gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal.

Voor de werkwijze Geschillencommissie verwijzen wij graag naar de website van de NRTO: https://www.nrto.nl/partnerorganisaties/kwaliteitslabels_en_keurmerken/geschillencommissie/

Voor meer informatie over de kosten, die zijn verbonden aan het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie verwijzen wij u graag naar de website van de Geschillencommissie. Wilt u een beroep doen op de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen dan kunt u contact opnemen met:

Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl
070 3105310