

Klachtenprocedure SocialLane Academy

1. SocialLane Academy voert een adequate klachtenbehandeling, zodat klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.
2. SocialLane Academy heeft de intentie de vraag of de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden.
3. De klant, consument of bedrijf, dient een klacht schriftelijk of per e-mail in bij de directie van SocialLane Academy.
4. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij SocialLane Academy.
5. De klacht wordt binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Een klacht die een langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een antwoord kan verwachten.
6. De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s).
7. De directie neemt 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).
8. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil. Indien de klant een bedrijf of instelling is, dan kan deze zich wenden tot de Onderwijsinspectie. Is de klant een consument, dan kan deze het geschil aanhangig maken bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. De Geschillenregeling staat omschreven in de Algemene Voorwaarden NRTO. Deze voorwaarden zijn te vinden op de NRTO website <https://www.nrto.nl/kwaliteit/algemene-voorwaarden/> en op onze website <https://sociallane-academy.nl>
9. 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.

Contactgegevens

SocialLane Academy
t.a.v. directie
Hellingweg 98K
2583 WH Den Haag
info@sociallane.nl
+31(0)70 322 90 83