

Klachtenreglement Ujamaa Academy

Artikel 1: Definities

1. **Klacht:** Een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, gedragingen of besluiten van Ujamaa Academy.
2. **Klager:** Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij Ujamaa Academy.
3. **Verantwoordelijke:** De manager van Ujamaa Academy, momenteel Laurens Zawadi Breeuwsma.
4. **Ujamaa Academy:** De organisatie gevestigd op Trambaan 4, 8441 BH Heerenveen.

Artikel 2: Toepasselijkheid

Dit klachtenreglement is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de dienstverlening, gedragingen of besluiten van Ujamaa Academy.

Artikel 3: Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij Ujamaa Academy.
2. Schriftelijke klachten dienen te worden gericht aan de verantwoordelijke en gestuurd worden naar het adres van Ujamaa Academy, Trambaan 4, 8441 BH Heerenveen.
3. Mondelinge klachten kunnen worden ingediend tijdens kantooruren bij de verantwoordelijke of een daartoe aangewezen medewerker van Ujamaa Academy.

Artikel 4: Behandeling van de klacht

1. De verantwoordelijke zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging sturen naar de klager.
2. De verantwoordelijke zal de klacht zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken afhandelen, tenzij er omstandigheden zijn die een langere afhandelingstermijn rechtvaardigen. In dat geval wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.
3. De verantwoordelijke zal bij de behandeling van de klacht hoor en wederhoor toepassen en zal de klager de gelegenheid bieden zijn of haar standpunt toe te lichten.
4. De verantwoordelijke zal de klager schriftelijk informeren over de uitkomst van de klachtenprocedure en eventuele genomen maatregelen.

Artikel 5: Beroep

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door Ujamaa Academy, kan hij of zij zich wenden tot de relevante externe instantie voor verdere behandeling van de klacht.

Artikel 6: Registratie en evaluatie

1. Ujamaa Academy zal klachten registreren en periodiek evalueren om de dienstverlening te verbeteren en herhaling van klachten te voorkomen.
2. De verantwoordelijke zal jaarlijks verslag uitbrengen aan het managementteam van Ujamaa Academy over het aantal ontvangen klachten, de aard van de klachten en de genomen maatregelen naar aanleiding van klachten.

Artikel 7: Slotbepaling

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1-1-2024 en kan worden aangehaald als het Klachtenreglement Ujamaa Academy.