

Klachtenprocedure.

Deze klachtenprocedure is uitsluitend bedoeld voor alle diensten en aspecten van de verschillende aangeboden modules, opleidingen, workshops en cursussen die zijn gegeven of worden gegeven door of op de VanTol & Breet – Academie voor Professioneel Goudsmeden te 's-Hertogenbosch. Toegang tot deze procedure hebben alle studenten/leerlingen en alle aspirant studenten/leerlingen.

Definitie.

Een klacht is een schriftelijke melding die per brief of per email is gestuurd naar de leidinggevende van de VanTol & Breet – Academie door een aspirant student/leerling of een al toegelaten student/leerling met betrekking tot het aanmelden, de inhoud van de opleiding en al het gene wat direct is betrokken of noodzakelijk is om de opleiding succesvol te laten verlopen voor de student en zijn/haar medestudenten.

Mocht er na de onderstaande interne procedure geen oplossing zijn gevonden voor de student/leerling of aspirant student/leerling of voor de VanTol & Breet – Academie en haar leidinggevendenden dan zal de klacht worden voorgelegd aan de door de Academie ingestelde onafhankelijke klachtencommissie.

Doel van de klachtenprocedure.

Het afhandelen van klachten van aspirant studenten/leerlingen op een vertrouwelijke en zorgvuldige wijze en het wegnemen van oorzaken en het voorkomen van herhalingen door het nemen van voldoende maatregelen.

Procedure.

- I. Een klacht over de inhoud van de lessen, het gedrag van de docenten of medestudenten/leerlingen, en verdere klachten met betrekking tot de Academie en haar vertegenwoordigers moet binnen een periode van 2 weken na het gebeurde per brief of per email worden ingediend bij de leiding van de VanTol & Breet – Academie.
- II. Deze klacht wordt ingediend op het klachtenformulier van de VanTol & Breet – Academie dat [hier te downloaden](#) is.
- III. De indiener van de klacht ontvangt binnen 1 week een bevestiging van ontvangst van de leiding van de Academie.
- IV. De klacht wordt in het Klachtenregister geregistreerd door de leidinggevende.
- V. Binnen een termijn van uiterlijk twee weken na ontvangst zal de leidinggevende telefonisch of persoonlijk contact zoeken met de klager. Eventuele aanvullende informatie wordt ook op het klachtenformulier geregistreerd.
- VI. De leiding van de Academie voert onderzoek uit met alle betrokkenen.

Behandeling.

- I. De leidinggevende, hier na te noemen de behandelaar, bepaalt of de klacht gegrond of ongegrond is en geeft binnen deze 4 weken een uitspraak over de klacht. Mocht er langere tijd nodig zijn dan wordt de betrokkene binnen 4 weken op de hoogte gesteld.
- II. Als de klacht als ongegrond wordt beoordeeld stuurt de behandelaar alle betrokkenen een brief of email met zijn beoordeling samen met een toelichting van zijn beslissing. De behandelaar verplicht zich dit te doen binnen vier weken na het melden van ontvangst van de klacht aan de indiener.
- III. Als de klacht als gegrond wordt beoordeeld worden maatregelen meegedeeld ter correctie van de ontstane situatie.
- IV. Afhankelijk van de ernst van de klacht beslist de behandelaar welk voorstel aan de indiener van de klacht wordt voorgelegd. Dit kan zijn dat er een gesprek wordt gevoerd tussen betrokkenen, een genoegdoening, een vervangende les of wat nodig blijkt te zijn voor het herstel van een normale en bevredigende werkrelatie.
- V. Wanneer de indiener niet tevreden is met het voorstel van de behandelaar kan de indiener met zijn klacht naar de onafhankelijke Geschillen Commissie van de VanTol & Breet - Academie. De indiener verzoekt de behandelaar alle beschikbare informatie door te sturen naar de klachtencommissie. De behandelaar is verplicht dat op het eerst beschikbare moment te doen.
- VI. Naam, adres en [contact gegevens van de Commissie staan hier.](#)
- VII. De Geschillen Commissie bestaat uit minstens één onafhankelijk persoon met jarenlange ervaring als goudsmid en praktijkbegeleider van studenten/leerlingen. De onafhankelijk Geschillen Commissie heeft het recht om nadere informatie van de betrokkenen op te vragen alsmede, op kosten van de Academie, het inwinnen van juridisch advies.
- VIII. De uitspraak van de Geschillen Commissie is binnen vier weken na het ontvangen van alle gegevens, met uitzondering van het inwinnen van juridisch advies, maar in ieder geval zo spoedig mogelijk na het inwinnen van dat advies.
- IX. De uitspraak en het oordeel van de Geschillen Commissie is voor alle betrokken partijen bindend.