

Klachtenregeling Auxilium Academy

Artikel 1: Definities

1. Directie: Auxilium Academy, gevestigd te Lippenhuizen;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Auxilium Academy of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie;
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager binnen tien dagen;
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt;
3. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden. Verlenging van de genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de directie deze verlenging aan de klager bekend.

Artikel 4: Vertrouwelijkheid

1. Auxilium Academy zal de klacht van de klager vertrouwelijk behandelen.

Artikel 5: Uitspraak

1. Binnen vier weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht;
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs. Meer informatie is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl

Artikel 6: Registratie en bewaartermijn

1. Auxilium Academy registreert klachten en de wijze van afhandeling. Deze gegevens worden twee jaar bewaard.