



Academie voor
Zelfstandigheid

Regeling voor het behandelen van klachten

Versie: april 2020

Waarover kunt u een klacht indienen?

1. U kunt klagen over de volgende onderwerpen:
 - a. U bent ontevreden over de kwaliteit van het onderwijs.
 - b. U bent ontevreden over de manier waarop een docent van De Academie voor Zelfstandigheid u heeft bejegend.

Waar kunt u een klacht indienen?

1. U kunt de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris Marien van der Linden via marien.van-der-linden@sheerenloo.nl.
2. De klachtenfunctionaris is iemand die niet bij het onderwijs van de Academie voor Zelfstandigheid is betrokken.

Binnen welke tijd moet u een klacht indienen?

1. U kunt een klacht indienen tot maximaal één jaar na de gebeurtenis waarover u wilt klagen.

Hoe gaat het in zijn werk?

1. U ontvangt binnen één werkweek een ontvangstbevestiging van de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen. De klachtenfunctionaris laat dat binnen twee weken weten nadat u de klacht heeft ingediend.
3. Gaat de klacht over iets waarover u volgens dit reglement niet kan klagen? Dan neemt de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling.
4. Als de klachtenfunctionaris de klacht wel in behandeling neemt, neemt hij contact op met de Academie voor Zelfstandigheid, zodat die kan reageren op de klacht. Ook neemt de klachtenfunctionaris contact met u op, zodat u een verdere toelichting kunt geven op de klacht.
5. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen u en de Academie voor Zelfstandigheid en probeert samen tot een oplossing te komen.
6. Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen? Dan laat de klachtenfunctionaris binnen vier weken nadat de klacht is binnengekomen weten wat hij van de klacht vindt.
7. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is een advies aan de Academie voor Zelfstandigheid.
8. De Academie voor Zelfstandigheid laat binnen twee weken na het oordeel van de klachtenfunctionaris weten of zij het advies overneemt of niet. De Academie voor Zelfstandigheid legt altijd uit waarom zij dat doet.
9. Lukt het niet om binnen de genoemde termijnen te reageren? Dan kunnen de klachtenfunctionaris en/of de Academie voor Zelfstandigheid maximaal twee weken langer de tijd nemen. Ze laten altijd op tijd weten dat ze dat doen, waarom ze dat doen en wanneer ze verwachten alsnog te reageren.

Wat als u het niet eens bent met de uitkomst?

1. Bent u niet tevreden met de manier waarop De Academie voor Zelfstandigheid uw klacht heeft afgehandeld? Dan kunt u dat binnen acht weken laten weten aan de klachtenfunctionaris. We zullen dan gezamenlijk de kantonrechter vragen om een onafhankelijk oordeel. We doen dit volgens de zogenaamde "artikel 96 Rv-procedure". Mocht u dat niet willen, dan kunt u ook zelf naar de kantonrechter.
2. U kunt ook naar de kantonrechter als De Academie voor Zelfstandigheid of de klachtenfunctionaris niet op tijd op uw klacht heeft gereageerd. Met op tijd bedoelen we, binnen de termijnen die we in dit klachtenreglement hebben genoemd.
3. U kunt pas klagen bij de kantonrechter nadat u de klacht volgens dit reglement aan De Academie voor Zelfstandigheid heeft voorgelegd.
4. De kantonrechter gaat uw klacht inhoudelijk behandelen.
5. De uitspraak van de kantonrechter is bindend. We moeten ons daar allebei aan houden.
6. Als u de klacht wilt voorleggen aan de kantonrechter, moet u griffierecht betalen. De kantonrechter bepaalt hoeveel dat is.
7. Als u gelijk krijgt van de kantonrechter, betaalt De Academie voor Zelfstandigheid dat bedrag aan u terug.
8. De Academie voor Zelfstandigheid zorgt ervoor dat zij zo snel mogelijk maatregelen neemt die nodig zijn om aan de uitspraak van de kantonrechter te voldoen.

Hoe gaat de Academie voor Zelfstandigheid om met uw privacy?

1. De Academie voor Zelfstandigheid behandelt uw klacht altijd vertrouwelijk.
2. De Academie voor Zelfstandigheid bewaart de stukken van de klacht maximaal vijf jaar. Daarna vernietigt zij de stukken.