

Klachtenregeling Arezoo Academy

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Opleidingsinstituut: Arezoo Academy, gevestigd Aert van Nesstraat 1A, 2901 BH, Capelle aan den IJssel
2. Klager: een (ex-)cursist, een (ex)opdrachtgever etc.
3. Klacht: Formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door Arezoo Academy.
4. Contactpersoon: Directeur van Arezoo Academy.

Artikel 2

1. Klager heeft het recht om over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen een klacht in te dienen bij Arezoo Academy.
2. Een gedraging en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Arezoo Academy wordt aangemerkt als een gedraging van Arezoo Academy.

Artikel 3

Arezoo Academy draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door Arezoo Academy alsmede van degenen die onder verantwoordelijkheid van Arezoo Academy werkzaam zijn of waren.

Artikel 4

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waartegen de klacht is gericht.

Artikel 5

Zodra Arezoo Academy naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling. Arezoo Academy bevestigt in dat geval de overeengekomen tegemoetkoming schriftelijk aan de klager. Deze op zijn beurt tekent de tegemoetkoming voor akkoord en retourneert deze vervolgens aan Arezoo Academy.

Artikel 6

Arezoo Academy bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen 10 werkdagen.

Artikel 7

De behandeling van de klacht geschiedt door Arezoo Academy.

Artikel 8

Arezoo Academy is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- c. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld of is ingesteld
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is.

Artikel 9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10

1. Arezoo Academy stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 11

1. Arezoo Academy handelt de klacht af binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Arezoo Academy kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 12

1. Arezoo Academy stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld dat indien klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht hij dit binnen zes weken schriftelijk aan kan geven.
3. Indien er voor de cursist geen antwoord naar tevredenheid wordt aangedragen bestaat er de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijke derde partij. De klacht zal dan voorgelegd worden aan Mr. Delfani (advocaat te Rotterdam) welke een onafhankelijk en bindende uitspraak zal doen over de casus. Er bestaat dan de mogelijkheid dat zowel de cursist als Arezoo Academy aanvullende bewijsvoering aandraagt.
4. Een cursist die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf kan – in afwijking van lid 2-6 – binnen zes weken nadat Arezoo Academy schriftelijk een beroep op deze geschillenbeslechtsregeling heeft gedaan, ervoor kiezen om het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. Hierna komt dit recht te vervallen.
5. Het besluit van de Klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

6. Onverminderd het hierboven bepaalde vervallen alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de cursist uit welke hoofde dan ook jegens Arezoo Academy – en jegens de door Arezoo Academy bij de uitvoering van de Opleidingsovereenkomst betrokken derden – in verband met de verrichte werkzaamheden, in ieder geval twaalf maanden na het tijdstip waarop de cursist hiermee bekend werd of kon zijn.

7. Iedere aansprakelijkheid van Arezoo Academy vervalt in ieder geval uiterlijk twaalf maanden nadat de werkzaamheden zijn verricht.

Artikel 13

Arezoo Academy draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten.