

Klachtenregeling

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Opleidingsinstituut: Arezoo Beauty College, gevestigd aan de Koddeweg 1, 3194 DH Hoogvliet Rotterdam.
2. Klager: een deelnemer, voormalig deelnemer, opdrachtgever of voormalig opdrachtgever.
3. Klacht: een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst, gedraging, beslissing, het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een beslissing door Arezoo Beauty College.
4. Contactpersoon: de directie van Arezoo Beauty College, bereikbaar via info@arezoo.nl.

Artikel 2 - Recht om een klacht in te dienen

1. De klager heeft het recht een klacht in te dienen over gedragingen, beslissingen, het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen door Arezoo Beauty College.
2. Een gedraging of beslissing van een persoon die onder verantwoordelijkheid van Arezoo Beauty College werkzaam is, wordt aangemerkt als een gedraging of beslissing van Arezoo Beauty College.

Artikel 3 - Behoorlijke en vertrouwelijke behandeling

1. Arezoo Beauty College draagt zorg voor een zorgvuldige, behoorlijke en onpartijdige behandeling van iedere klacht.
2. Iedere klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Informatie over de klacht wordt uitsluitend gedeeld met personen voor wie dit noodzakelijk is voor een goede behandeling van de klacht.

Artikel 4 - Indiening van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend via info@arezoo.nl of per post aan Arezoo Beauty College, Koddeweg 1, 3194 DH Hoogvliet Rotterdam.
2. Het klaagschrift bevat ten minste: de naam en contactgegevens van de klager, de datum van indiening en een duidelijke omschrijving van de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 5 - Informele oplossing

Wanneer Arezoo Beauty College naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoetkomt, wordt de overeengekomen oplossing schriftelijk bevestigd. Na schriftelijk akkoord van de klager wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Artikel 6 - Ontvangstbevestiging

Arezoo Beauty College bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen.

Artikel 7 - Behandeling

De klacht wordt behandeld door de directie of door een door de directie aangewezen medewerker die niet rechtstreeks betrokken is geweest bij de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 - Niet-behandelen van een klacht

Arezoo Beauty College kan besluiten een klacht niet te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een aangelegenheid die eerder volgens deze regeling is behandeld, langer dan één jaar vóór indiening heeft plaatsgevonden, of reeds aan een bevoegde rechter of andere bevoegde instantie is voorgelegd. De klager ontvangt hiervan een schriftelijke en gemotiveerde mededeling.

Arezoo Beauty College - Klachtenregeling Pagina 2

Artikel 9 - Hoor en wederhoor

1. De persoon op wiens gedraging of beslissing de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de relevante klachtstukken.
2. De klager en de betrokken persoon worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten.
3. Van een gesprek of hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10 - Termijn en beslissing

1. De klager ontvangt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk en gemotiveerd oordeel, met vermelding van eventuele conclusies en maatregelen.
2. Wanneer meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de klager vóór het verstrijken van deze termijn schriftelijk geïnformeerd over de reden van het uitstel en de termijn waarbinnen alsnog uitsluitel wordt gegeven. Verlenging bedraagt maximaal vier weken, tenzij de klager schriftelijk met verder uitstel instemt.

Artikel 11 - Bezwaar en onafhankelijke beroepsmogelijkheid

1. Wanneer de klager zich niet kan vinden in de interne afhandeling, kan de klager binnen zes weken na dagtekening van het besluit schriftelijk bezwaar maken bij Arezoo Beauty College.
2. Indien de interne klachtenprocedure niet tot een oplossing leidt, kan de klager het geschil voorleggen aan De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, www.degeschillencommissie.nl, telefoon 070-310 53 10.
3. De Geschillencommissie is een onafhankelijke derde. De klacht wordt behandeld overeenkomstig het toepasselijke reglement van De Geschillencommissie.

Artikel 12 - Bindende uitspraak en uitvoering

1. De uitspraak van De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is bindend voor Arezoo Beauty College.
2. Arezoo Beauty College voert de uit de bindende uitspraak voortvloeiende consequenties binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak uit, tenzij in de uitspraak een andere termijn is bepaald.

Artikel 13 - Registratie en bewaartermijn

1. Arezoo Beauty College registreert iedere schriftelijk ingediende klacht en de wijze waarop deze is

AREZOO BEAUTY COLELGE

afgehandeld in een klachtenregister.

2. Per klacht worden ten minste geregistreerd: de datum van ontvangst, de naam van de klager, de aard van de klacht, de wijze van behandeling, de beslissing, eventuele verbetermaatregelen en de datum van afhandeling.

3. Het klachtenregister en de klachtendossiers worden vertrouwelijk beheerd en zijn uitsluitend toegankelijk voor daartoe bevoegde personen.

4. De klacht en de wijze van afhandeling worden gedurende vijf jaar na de datum van afhandeling bewaard. Daarna worden de persoonsgegevens en klachtstukken op zorgvuldige wijze verwijderd, tenzij een wettelijke verplichting een langere bewaartermijn vereist.

Artikel 14 - Openbaarheid

Deze klachtenregeling is openbaar en wordt beschikbaar gesteld via de website en/of studiegids van Arezoo Beauty College. Ik ontvang een deelnemer kosteloos een exemplaar.