KLACHTENREGELING ARMINIUS SELECTIE TRAININGSCENTRUM

Artikel 1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Arminius Selectie Trainingscentrum (hierna ook genoemd: ASTC). Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de (aspirant-)cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-)cursist zijn of haar rechten terzake verliest.

Artikel 2. Kenbaarheid 2.1

Klachten dienen schriftelijk aan ASTC kenbaar gemaakt te worden via aangetekende post naar het adres: ASTC t.a.v. Klachten Carl Benzstraat 5B, 8013NH, Zwolle

2.2 De klacht dient schriftelijk te worden gericht aan de directeur Onderwijs en Ontwikkeling van Arminius STC. De klacht bevat ten minste (a) de naam en het adres van de klager, (b) de dagtekening, (c) een gemotiveerde omschrijving van de inhoud van de klacht en (d) de ondertekening van de klager.

Daarnaast vermeldt de klager, voor zover bekend, het cursistnummer, de cursus (variant), de locatie en de naam van de betrokken docent, om een spoedige en zorgvuldige afhandeling van de klacht te bevorderen.

2.3 ASTC kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet voldoet aan artikel 2.2. In geval de klacht niet voldoet aan het bepaalde in dit artikel wordt klager in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen twee (2) weken na verzending van de kennisgeving daarvan aan te vullen, bij gebreke waarvan ASTC de klacht niet in behandeling kan nemen.

Artikel 3. Privacy

Een klacht zal door ASTC altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 4. Bevestiging klacht

4.1 ASTC zal binnen zeven (7) werkdagen een ontvangstbevestiging via e-mail sturen aan de klager. De ontvangstbevestiging bevat (a) de naam van de behandelend klachtfunctionaris, (b) het verloop van de klachtprocedure en (c) een verwijzing naar de mogelijkheid om te worden gehoord.

4.2 Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden. ASTC streeft naar een afhandeling binnen vier (4) weken en zal het aangeven als het langer duurt.

Artikel 5. Behandeling en onderzoek klacht

5.1 ASTC verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager.

5.2 De klachtfunctionaris informeert ASTC over de klacht en stelt haar in de gelegenheid om daarop binnen een te stellen termijn schriftelijk te reageren.

5.3 De klachtfunctionaris is gerechtigd alle informatie in te winnen die hij nodig acht om tot een onpartijdige behandeling en beoordeling van de klacht te kunnen komen.

5.4 Indien de klachtfunctionaris dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De klachtfunctionaris stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.

CONFIDENTIEEL 5.5

Van het horen wordt een verslag gemaakt waarvan aan partijen op hun verzoek een afschrift wordt toegezonden.

Artikel 6. Termijnen 6.1

De klachtfunctionaris handelt de klacht af binnen vier (4) weken na ontvangst daarvan. Mocht zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn verhindert, dan is de klachtfunctionaris gerechtigd die termijn te verlengen, in beginsel voor een termijn van vier (4) weken. Indien een langere termijn noodzakelijk is zal dit onder opgave van redenen worden medegedeeld.

6.2 Van de beslissing tot verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.

Artikel 7. Oplossing van de klacht

7.1 De klachtfunctionaris zal aan de hand van de klacht een oplossing voordragen met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

7.2 Wanneer een klacht gegrond wordt verklaard en Arminius STC verantwoordelijk wordt geacht, worden de daaruit voortvloeiende actiepunten **uiterlijk binnen twee maanden na de schriftelijke beslissing** uitgevoerd. De klager wordt geïnformeerd over de te nemen maatregelen en de afhandeling daarvan.

Indien de klager zich niet kan vinden in de voorgestelde oplossing, kan de klacht worden voorgelegd aan de **NRTO-geschillencommissie** (https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/particuliere-onderwijsinstellingen/).

Artikel 8. Overig Ingediende klachten en de wijze van afhandeling daarvan worden geregistreerd en gedurende vier jaar bewaard. De klachtenregeling is ook terug te vinden op de website (www.arminius-stc.com)