

Klachten en beroep

Klachten

Heeft een student klachten dan probeert hij/zij deze eerst met de trainer op te lossen. Lukt dit niet dan kan hij/zij een klacht indienen bij de klachtencommissie.

De student stuurt de klacht per email naar de klachtencommissie.

De klacht omvat tenminste:

- Naam en adres van de indiener
- Datum van indiening
- Omschrijving van de klacht
- De gronden van de klacht

Verzending klachten

De student stuurt zijn klacht naar info@headsacademy.nl, t.a.v. R.C.W. van Laerhoven.

Wanneer de klacht in goede orde is ontvangen krijg je een bevestiging per email binnen vijf werkdagen.

Termijn voor indienen klachten

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag, na de dag waarop de klacht is ontstaan.

Bevestiging ontvangen klacht.

Wanneer de klacht in goede orde is ontvangen krijg je binnen vijf werkdagen een bevestiging per email.

Vertrouwelijkheid klachten

Heads Academy garandeert de student dat elke klacht zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de student zal worden behandeld.

Termijnen uitspraak klachten

De klachtencommissie van Heads Academy beslist zo mogelijk binnen vier werkweken na indiening van de klacht. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. Mocht Heads Academy meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de student hiervan op de hoogte stellen binnen een termijn van vier werkweken.

Registratie van klachten

Alle klachten zullen gedurende een periode van zes maanden worden bewaard.

Beroepschrift

Indien een student het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie kan hij/zij beroep aantekenen tegen deze beslissing bij de Commissie van Beroep van Heads Academy. Dit is een externe onafhankelijke commissie. De commissie van Beroep bestaat uit onafhankelijke leden die afkomstig zijn uit de relevante branche.

Het beroepschrift houdt in:

- Naam en adres van de indiener
- Datum van indiening
- Omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen beroep wordt ingediend
- De gronden van het beroep

Achterin deze onderwijsregeling tref je contactpersoon en adresgegevens aan.

Termijn voor indienen beroepschrift

De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag, na de dag waarop de maatregel of beslissing van de klachtencommissie is bekend gemaakt.

Termijnen uitspraak beroep

De Commissie van Beroep beslist binnen vier werkweken na indiening van het beroep. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

Mocht de commissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de student hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken.

Bindende uitspraak Commissie van Beroep

Heads Academy accepteert de uitspraak van de onafhankelijke Beroepencommissie. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk worden afgehandeld.

Vertrouwelijkheid

De Commissie van Beroep garandeert de student dat elk ingesteld beroep zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de student zal worden behandeld.

Registratie van ingestelde beroepen

Alle ingestelde beroepen zullen gedurende een periode van zes maanden worden bewaard.

Namen en adressen

Heads Academy
Postbus 10044
3004 AA Rotterdam

Klachtencommissie

Voorzitter: R.C.W. van Laerhoven
Mr. Treublaan 18
1097 DP Amsterdam
renate@headsacademy.nl

Lid 1: W. Dries
info@barberschool.nl

Beroepscommissie Heads Academy

Voorzitter: M. Berger
mandy@excerpt.nl

Lid 1: M. Garsthagen
martijn@this-is-happening.nl