



Klachtenregeling Bisbee Academie

Artikel 1

1. Een klager die een probleem met Bisbee Academie of een functioneel aan Bisbee Academie verbonden persoon ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Als het contact niet tot een oplossing van het probleem leidt, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de directie van Bisbee Academie via academie@bisbee.nl onder vermelding van 'klacht'.
3. De directie van Bisbee Academie zal er steeds naar streven om de klacht in onderling overleg tot een oplossing te brengen.
4. Klachten worden alleen in behandeling genomen als het voorval of de beslissing waarover geklaagd wordt niet langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden of ter kennis van de klager is gekomen, tenzij vast komt te staan dat klager niet eerder in staat was de klacht in te dienen.
5. Als de interne klachtbehandeling niet tot een voor klager bevredigende oplossing leidt, dan kan een klacht worden ingediend bij de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris als bedoeld in artikel 2.

Artikel 2

1. De klager kan een klacht over Bisbee Academie of een functioneel bij Bisbee Academie betrokken persoon indien bij mr. S.C. Veenhoff als externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris, via info@ciskaveenhoff.nl onder vermelding van 'klacht Bisbee Academie'.
2. De klager vermeldt bij het indienen van de klacht:
 - de naam van de klager;
 - de naam van degene(n) tegen wie de klacht is gericht;
 - een omschrijving van de klacht;
 - de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - alle op de klacht betrekking hebbende stukken.
3. De klachtenfunctionaris neemt de klacht alleen in behandeling als deze binnen een jaar na het voorval of de beslissing waarover wordt geklaagd, is ingediend met inachtneming van artikel 1 of 2.
4. De klachtenfunctionaris bevestigt binnen 5 werkdagen de ontvangst van de klacht.

Artikel 3

1. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht en alle daarop betrekking hebbende stukken door naar degene(n) op wie de klacht betrekking heeft met het verzoek om binnen vier weken inhoudelijk en schriftelijk op de klacht te reageren.
2. Na ontvangst van de reactie zal de klachtenfunctionaris daarvan een afschrift toezenden aan de klager.
3. Klager en beklagde zullen in de gelegenheid worden gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten tijdens een (digitale) hoorzitting, waarin de klachtenfunctionaris ook vragen kan stellen aan klager en beklagde.
4. Binnen vier weken na de hoorzitting zal de klachtenfunctionaris aan klager en beklagde schriftelijk en gemotiveerd laten weten of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is.
5. De termijn als genoemd in artikel 4 kan eenmaal voor ten hoogste vier weken worden verlengd. De termijnverlenging zal, omkleed met redenen, worden gemeld aan klager en beklagde.
6. De klachtenfunctionaris kan, als daar aanleiding toe bestaat, Bisbee Academie adviseren, maatregelen te nemen. Dit advies zal worden opgenomen in de beslissing op de klacht.

Artikel 4

Iedereen die bij het indienen en de behandeling van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen, zowel voor, tijdens als na de klachtbehandeling.

Artikel 5

Deze klachtenregeling is niet van toepassing als ten aanzien van het voorval of de beslissing waarover een klacht bestaat, voorzien is in een wettelijk voorgeschreven geschillenregeling.

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 22 februari 2022