



Klachtenprocedure

(Openbaar op de website)

Voor jou als cursist van Ziyuli Academie bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen wanneer je ontevreden bent over de gang van zaken op school. Het indienen en de afhandeling van een klacht zijn gebonden aan regels. Hier staan deze regels beschreven.

Iedere cursist heeft het recht om een klacht in te dienen. Als je nog geen 18 jaar bent, dien je de klacht in samen met je ouder(s) of verzorger(s).

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de gang van zaken op school, het examen of het doen en laten van medewerkers. Een klacht kan over zaken gaan die vervolgens jou anders hadden moeten verlopen. De aard en de ernst van de klacht kan verschillen.

Je mag bijvoorbeeld klagen worden over: het onderwijs op school; de administratieve afhandelingen; het gedrag van medewerkers of medecursisten; over beledigende opmerkingen of seksuele intimidatie; of over examens.

Een klacht indienen

Wat voor een klacht je ook hebt, stel het aan de orde. Ga bij voorkeur eerst het gesprek aan met degene die de klacht heeft veroorzaakt of met iemand die voor een oplossing kan zorgen (bijvoorbeeld de docent, de onderwijscoördinator of de directeur).

Als je niet kiest voor een gesprek met betrokkene of als het gesprek niet de gewenste uitkomst had, kun je een officiële klacht indienen. Als je dat doet, is het raadzaam eventuele andere acties stop te zetten.

Klachten kunnen ingediend worden bij de Ziyuli per mail of per telefoon. Deze vragen of klachten worden door Ziyuli binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst.

Als vragen of klachten een langere verwerkingstijd vragen, ontvang je per omgaande een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer je een antwoord kunt verwachten.

Klachten dienen schriftelijk of per mail te worden ingediend: Klachtencommissie Ziyuli Koninginneweg 1, 1312 AW Almere of per mail: info@ziyuli.nl met als onderwerp klacht.

De klacht bevat:

Naam en adres van indiener

De opleiding van indiener

Datum van indiening

Omschrijving van het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft

De grond van de klacht

Je handtekening

De klacht wordt ingediend uiterlijk 2 maanden na een voorval (voor examens 2 weken), daarna zijn ze niet ontvankelijk.

Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling (hieronder).



Geschillenregeling

De regeling wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

Geschillen tussen jou en Ziyuli over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten over te leveren of geleverde diensten kunnen zowel door jou als door Ziyuli aanhangig worden gemaakt bij de Commissie van beroep.

Commissie van beroep

Beslissing van de klachtcommissie, de examencommissie of van examinatoren kunnen onderwerpen worden aan het oordeel van een commissie van beroep.

De Commissie van beroep neemt een geschil slechts in behandeling, indien je de klacht eerst bij Ziyuli hebt ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

De klacht wordt ingediend bij de Commissie van beroep uiterlijk 6 maanden na het indienen van de klacht bij Ziyuli. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend.

Kosten € 50,- per beroep.

De brief dient gericht te zijn aan commissie van beroep en aangetekend te worden verzonden.

De brief kan worden gericht aan:

Commissie van beroep Ziyuli, p/a EF Onderwijs & bedrijfsadvies, Margrietlaan 8 3781 VJ Voorthuizen
efliert@kpnmail.nl

Het beroepschrift is ondertekend en bevat:

Naam, adres en woonplaats van de cursist/kandidaat

De instelling, de opleiding (en het examen van de kandidaat)

Aanduiding van klachtencommissie of de examencommissie tegen wiens beslissing het beroep is gericht

Een duidelijke omschrijving van de eerste klacht, van de beslissing (zo mogelijk met afschrift) of bij weigering van het nemen van een beslissing – de beslissing die naar het oordeel van de cursist/kandidaat genomen moeten had worden.

De gronden waarop het beroep berust

Datum van gebeurtenis en datum van beroep

Bij onvolledigheid van de aanvraag kan de kandidaat om aanvullende informatie gevraagd worden. komt deze informatie niet binnen de daarvoor gestelde termijn binnen dan kan beroep niet ontvankelijk worden verklaard.

De commissie is verplicht naar aanleiding van het bezwaarschrift een onderzoek in te stellen en de kandidaat binnen 30 werkdagen na het verstrijken van de termijn waarbinnen bezwaarschriften kunnen worden ingediend, van haar bevindingen en de daarop genomen beslissingen schriftelijk in kennis stellen. De commissie kan de termijn eenmalig verlengen met een maximum van 14 dagen.

De uitspraak van de commissie van beroep is bindend. Het opleidingsinstituut draagt zorg voor afhandeling binnen 1 maand na gestelde uitspraak.

Bijlage bij Klachtenprocedure

Leden Commissie van Beroep

De commissieleden zijn benoemd per 1 april 2022 door het bevoegd gezag voor een periode van 5 jaar. Hierna zijn ze opnieuw benoembaar.

Organisatie	Naam	Adres	Plaats
EF Onderwijs & bedrijfsadvies	Erna van de Fliert	Margrietlaan 8	3781 VJ Voorthuizen
Amice Opleidingscentrum	Denise van Wassenberg	Nijverheidsweg 21	3771 ME Barneveld

Archief

Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van 1 jaar bewaard in het dossier klachten.