



SOUND ACADEMY
ARNHEM

Sound Academy Arnhem
Dhr. J. van Zandbergen
Merwedestraat 2B
6826 AB Arnhem
KVK: 61582476
BTW: NL001466840B19
NL33 KNAB 0403939224
06-82529704
info@soundacademyarnhem.nl

Betreft: **Klachtenregeling van opleidingsinstituut Sound Academy Arnhem.**

Artikel

- 1.1 Opleidingsinstituut Sound Academy Arnhem streeft er naar om de cursist zo goed en passend mogelijk onderwijs aan te bieden op het gebied van studioteknik. Mocht u als cursist ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan kunt u hierover contact opnemen met de betrokken docent of met de opleiding via info@soundacademyarnhem.nl
 - 1.2 Uw melding wordt onderzocht en besproken, waarbij Sound Academy Arnhem kijkt of er onderling (cursist en opleiding) een oplossing gevonden kan worden.
 - 1.3 Sound Academy Arnhem streeft ernaar om zo spoedig mogelijk tot een oplossing te komen. U ontvangt binnen 3 werkdagen een bevestiging van uw melding. U ontvangt uiterlijk binnen 14 dagen een antwoord van ons.
-

- 2.1 U kunt na het onderlinge overleg of in plaats daarvan een klacht indienen. Dat is een op schrift gestelde uiting van uw ongenoegen, waarin u zich uitlaat over de het doen of nalaten van ons instituut. Een klacht kan uitsluitend ingediend worden door een cursist. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden en dient de volgende gegevens te bevatten: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, een heldere beschrijving van de klacht, datum en ondertekening. U kunt de klacht per mail sturen naar klacht@soundacademyarnhem.nl. Desgewenst kunt u de klacht ook per post verzenden naar het volgende adres:

J. van Zandbergen
Merwedestraat 2B
6826AB, Arnhem

- 2.2 Na indiening van de klacht krijgt u binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging van het indienen van de klacht en de te volgen procedure en verwachte tijdsverloop. De klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld en objectief beoordeeld. Beoordeling van de klacht houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard. Daarvan wordt u zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld, dat wil zeggen in ieder geval binnen vier weken na indiening van de klacht. U wordt schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld. Dit schrijven ontvangt u zowel digitaal op het door opgeven email adres als op papier op het door u opgegeven woonadres.
 - 2.3 Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan binnen de vastgestelde termijn van 2 weken in kennis gesteld.
 - 2.4 De klacht is afgehandeld indien u dat heeft aangegeven of bevestigd. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd, waarvan de gegevens vijf jaar worden bewaard.
-

- 3.1 Als cursist heeft u bovendien de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitkomst uit het overleg na uw melding, de uitkomst van de behandeling van de klacht of anderszins. Daarvoor geldt namelijk de beroepsregeling van AN-i, welke als onafhankelijke partij uw beroep onderzoekt en daarover een bindend advies geeft. De eventuele consequenties worden z.s.m. door Sound Academy Arnhem afgehandeld. Deze beroepsregeling wordt volledig uitgewerkt op de website www.beroepsregeling.nl.
-