

KLACHTENPROCEDURE

Vanzelfsprekend zullen alle medewerkers van de Fotoacademie alles in het werk stellen klachten te voorkomen, maar mocht je onverhoopt toch een klacht hebben dan vind je in onderstaande procedure de gang van zaken.

Allereerst willen we je wijzen op zeghetons@fotoacademie.nl.

Hier kun je alle suggesties, klachten, wensen en opmerkingen (ook van persoonlijke aard) kwijt. Alle binnengekomen e-mails worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Je krijgt binnen 10 dagen antwoord. Ook de vertrouwenspersoon (decaan) kun je bereiken via zeghetons@fotoacademie.nl.

Wat betreft een eventuele klacht onderscheiden we klachten op:

- administratief vlak (incl. financiën)
- organisatorisch vlak
- lesinhoudelijk vlak (incl. problemen met docenten, beoordelingen, et cetera)

Neem met een administratieve klacht contact op met de administratie, administratie@fotoacademie.nl. Ook zou je contact op kunnen nemen met de artistiek manager/studiecoördinator Ruud de Jong, ruud@fotoacademie.nl.

Voor organisatorische en/of lesinhoudelijke klachten neem je contact op met de artistiek manager/studiecoördinator Ruud de Jong, ruud@fotoacademie.nl of met de decaan Iris Bruning, decaan@fotoacademie.nl.

De Fotoacademie streeft ernaar elke klacht binnen 10 dagen af te handelen. Mocht de afhandeling meer tijd vragen dan zal de Fotoacademie je daarvan binnen 10 dagen op de hoogte stellen. De Fotoacademie zal zich steeds ten volle inzetten de klachtafhandeling zo kort mogelijk te houden.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en bewaard voor een periode van 1 jaar.

Mocht je ontevreden zijn met de uitkomst dan kun je binnen 30 dagen na ontvangst van de klachtafhandeling bezwaar maken via bezwaar@fotoacademie.nl. Binnen 5 dagen ontvang je hiervan een ontvangstbevestiging.

De bezwarencommissie bestaat uit twee onafhankelijke personen die niet betrokken zijn bij het onderwerp van de klacht en die onafhankelijk zijn van de Fotoacademie, te weten Mw. Mr. I. de Vries, jurist en Mw. P. van Wieringen, HRM adviseur bij Van Wieringen Solutions.

De uitspraak van de bezwarencommissie is bindend.

