

Klachten- en beroepprocedure

Klacht

Klachten over de aan u geleverde zaken en/of diensten dienen uiterlijk binnen 14 dagen na levering* schriftelijk gemotiveerd aan de directie van ACS te worden meegedeeld, bij gebreke waarvan u geacht wordt akkoord te zijn gegaan met het geleverde en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die u op grond van de wet en/of overeenkomst ten dienste staan. Het indienen van een klacht laat de nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

Uw klacht dient in ieder geval te bevatten:

- Uw naam en adres
- Dagtekening
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht
- Datum, tijd en plaats van de levering
- De reden waarom u bezwaar maakt
- Ondertekening

Klachten worden binnen 14 dagen na dagtekening van ontvangst van de klacht in behandeling genomen en afgehandeld.

U kunt uw klacht sturen naar: h.cleton@acs.nl

Hans Cleton

Partner ACS en bestuurslid.

Weg der Verenigde Naties 1

3527 KT Utrecht

Indien de behandeling van een klacht langer tijd nodig heeft dan vastgestelde termijn, dan wordt de indiener van de klacht binnen de gestelde termijn schriftelijk op de hoogte gebracht van de reden en de mogelijke duur van het uitstel.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Klachtendossiers worden 12 maanden bewaard.

Beroep

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de beroepscommissie van ACS. Een beroep tegen de afhandeling van uw klacht dient uiterlijk binnen 14 dagen na dagtekening van het antwoord van het bestuur van ACS schriftelijk gemotiveerd aan de beroepscommissie te worden meegedeeld, bij gebreke waarvan u geacht wordt akkoord te zijn gegaan met de afhandeling van de klacht en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die u op grond van de wet en/of overeenkomst ten dienste staan.

De beroepscommissie bestaat uit twee externe leden en de coördinator opleidingen:

- Voorzitter – de heer Prof. A.R.C. van de Ven (extern)
- Lid – mevrouw P. van Kempen (voormalig ACS Manager Interne Zaken)
- Lid – Ron de Korte (ACS coördinator opleidingen)

De beroepscommissie neemt binnen 4 weken na dagtekening van ontvangst van het beroep de klacht in behandeling en doet uitspraak. De uitspraak van de beroepscommissie is bindend voor alle partijen.

U kunt uw beroep sturen naar: acn@xs4all.nl

Prof. A.R.C. van de Ven

(* Bijvoorbeeld na afloop van cursusmodule of -dag)