



KLACHTENPROCEDURE GOLD ACADEMY

Versie: januari 2026

1. Doel

Gold Academy streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening en onderwijs. Ondanks alle zorgvuldigheid kan het voorkomen dat een deelnemer, opdrachtgever of andere betrokkene een klacht heeft. Deze klachtenprocedure beschrijft hoe klachten worden ontvangen, behandeld en afgehandeld.

2. Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op klachten over de organisatie van opleidingen, de uitvoering van opleidingen, docenten en begeleiders, examinering en beoordeling, administratieve afhandeling, communicatie en dienstverlening.

3. Indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend. De klacht bevat ten minste naam en contactgegevens van de indiener, datum van indiening, omschrijving van de klacht en eventuele relevante documenten of bewijsstukken. Klachten kunnen worden gestuurd naar Gold Academy, Avenue Carnisse 320, 2993 ML Barendrecht, e-mail: info@goldbeauty.nl.

4. Ontvangstbevestiging

De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging. Hierin wordt de datum van ontvangst, de verdere procedure en de verwachte afhandeltermijn vermeld.

5. Behandeling van de klacht

De klacht wordt behandeld door de directie of een daartoe aangewezen medewerker die niet direct betrokken is bij de aanleiding van de klacht. Indien nodig worden betrokkenen gehoord en aanvullende documenten opgevraagd.

6. Afhandeling

Gold Academy streeft ernaar de klacht binnen 4 weken na ontvangst af te handelen. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd.

7. Uitspraak

De uitspraak bevat een samenvatting van de klacht, de bevindingen van het onderzoek, de beslissing en eventuele verbetermaatregelen. De uitspraak wordt schriftelijk aan de klager verstrekt.

8. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alle betrokkenen zijn gehouden aan geheimhouding van informatie die tijdens de behandeling van de klacht wordt verkregen.



9. Registratie

Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregister van Gold Academy. Per klacht worden datum ontvangst, naam klager, aard van de klacht, afhandeling en datum afsluiting vastgelegd.

10. Bewaartermijn

Klachtenregistraties worden gedurende minimaal twee jaar bewaard.

11. Verbetermaatregelen

Indien een klacht aanleiding geeft tot verbetering van opleidingen, processen of dienstverlening, worden passende corrigerende maatregelen genomen. Deze maatregelen worden geregistreerd in het verbeterregister.

12. Publicatie

Deze klachtenprocedure wordt gepubliceerd op de website van Gold Academy en is op verzoek beschikbaar voor deelnemers en opdrachtgevers.

13. Beroepsmogelijkheid

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door Gold Academy, kan hij of zij binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak schriftelijk beroep instellen. Het beroep wordt voorgelegd aan een onafhankelijke derde die niet betrokken is geweest bij de behandeling van de klacht. De onafhankelijke derde beoordeelt de klacht, hoort indien nodig beide partijen en doet een bindende uitspraak. Voor Gold Academy treedt als onafhankelijke derde op: Examenbureau Rotterdam, Onafhankelijk kwaliteitsadviseur / externe opleidingsdeskundige, e-mail: info@examenbureaurotterdam.nl. Deze beroepsprocedure laat het recht van partijen om zich tot de bevoegde rechter te wenden onverlet.

Vaststelling

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door Gold Academy. Naam: Filiz Sagir Functie: Directeur / Opleidingsverantwoordelijke Datum: 12 januari 2026