

Klachtenprocedure

De ErfgoedAcademie is een activiteit van de Victor de Stuersstichting.

Klachten over de aan u geleverde zaken en/of diensten dienen uiterlijk binnen 14 dagen na levering* schriftelijk gemotiveerd aan de Victor de Stuersstichting (ErfgoedAcademie) 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:

- Naam en adres
- Dagtekening
- Duidelijke omschrijving van de klacht
- Datum, tijd en plaats van levering (oftewel: welke cursus)
- Reden van bezwaar
- Ondertekening

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

Beroep

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht, dan kunt u zich wenden tot de beroepscommissie ErfgoedAcademie. Een beroep tegen de afhandeling van uw klacht dient uiterlijk binnen 14 dagen na dagtekening van het antwoord van de directie van de ErfgoedAcademie 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 de:

Directie Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed
Directie Nationaal Restauratiefonds

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. 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 24 maanden bewaard.

U kunt uw klacht sturen naar:

ErfgoedAcademie
T.a.v. mevrouw ir. B.W. Roeterdink
Postbus 2207, 3800 CE Amersfoort

Mailadres: info@erfgoedacademie.nl

U kunt uw beroep sturen naar:
Beroepscommissie ErfgoedAcademie
Postbus 2207, 3800 CE Amersfoort

*bijvoorbeeld na afloop van cursusdag en/of leergang