

Klachtenregeling van AKTA onderzoeks- en adviesbureau voor ruimtegebruik, verder genoemd Bureau AKTA, betreffende trainingen.

Bureau AKTA zal er alles aan doen om klachten van deelnemers aan een training op te lossen. Deelnemers aan een training kunnen zich in eerste instantie met een klacht over de training of trainer richten tot de trainer en in onderling overleg de klacht oplossen. Indien bespreking van zijn / haar onvrede met de trainer van Bureau AKTA niet tot een bevredigend resultaat leidt kan de klager zich richten tot de klachtencommissie waarvoor onderstaande regeling van toepassing is..

Artikel 1 Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training van Bureau AKTA of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Bureau AKTA betreffende trainingen.

Directeur

De twee directeuren/eigenaren van Bureau AKTA

Training

De training of enige andere bijeenkomst die door of namens Bureau AKTA wordt aangeboden of georganiseerd.

Trainer

De persoon die in opdracht van Bureau AKTA (onderdelen van) de training uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een training gericht aan de "klachtencommissie" met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de training deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de training een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training indienen bij de klachtencommissie.

2. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van Bureau AKTA (onderdelen van) de training heeft uitgevoerd en Linda Lemmens, jurist en interim manager. Laatst

genoemde is niet diegene die de (onderdelen van) de cursus, training of opleiding, uitgevoerd heeft. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.

Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directeur.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij Bureau AKTA is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat hij dit schriftelijke en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van Bureau AKTA (onderdelen van) de training uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.
5. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken trainer in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Bureau AKTA. In onderling overleg zal een onafhankelijke derde partij worden aangewezen.

Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de directeur.
2. De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
5. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 5.6) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Artikel 7 Reactie directeur

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt de directeur zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
2. De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken trainer.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken trainer.
4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan klager als betrokken trainer verstuurd.

Utrecht, 29 juli 2013