



Klachtenregeling TA academie

Inleiding

Als je bij TA academie studeert of klant bent, kan het zijn dat je ontevreden bent of het ergens niet mee eens bent. Als dit zo is, horen we dat graag. We nemen het oplossen van klachten serieus en wij willen er graag van leren. In deze Klachtenregeling is vastgelegd hoe wij daarbij te werk gaan en wat wij van jou verwachten.

Uitgangspunt van deze regeling is dat je eerst zelf hebt geprobeerd het probleem op te lossen met de betrokkene(n) voordat je gebruik kunt maken van deze regeling.

1. Begrippen

Klager: een (oud)-student of (oud)-klant van TA academie;

Beklaagde: degene over wiens gedrag, beslissing of het uitblijven van een beslissing wordt geklaagd;

Directie: de integraal verantwoordelijke bestuurders/leidinggevenden van de TA academie;

Klacht: een klacht, ten aanzien van een gedraging of beslissing dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, die het belang van de klager rechtstreeks raakt en die is ingediend bij de Klachtencommissie;

Klachtencommissie: de commissie die de klacht in behandeling neemt;

Schriftelijk: correspondentie per e-mail of per post;

Student/Klant: een persoon die zich voor een opleiding heeft ingeschreven bij TA academie dan wel een vertegenwoordiger van een organisatie die een overeenkomst met TA academie heeft over een (incompany) maatwerktraject;

TA academie: TA academie Arnhemse Bovenweg 140, 3708 AH Zeist, inclusief de directie van TA academie, opleiders, trainers en overige personeelsleden verbonden aan of handelende uit naam en/of in opdracht van TA academie;

Werkdag: iedere dag van de week, met uitzondering van: zaterdag, zondag, de algemeen erkende feestdagen en de door TA academie vastgestelde vakantieperiodes;

2. Klagers en onderwerpen om over te klagen

Studenten/klanten en oud-studenten/klanten van TA academie kunnen een klacht indienen over:

- de communicatie, de begeleiding, het beleid van TA academie, of daaraan te relateren zaken,
- (het nalaten van) gedragingen en (het niet nemen van) beslissingen door het personeel, opleiders/trainers, directieleden.

3. Indienen van een Klacht

3.1 Voorfase

1. Indien je een probleem op of met TA academie ervaart, neem je eerst contact op met degene die in jouw optiek het probleem heeft veroorzaakt.
2. Indien het contact met degene die het probleem heeft veroorzaakt niet tot een oplossing leidt, leg je het probleem ter oplossing voor aan de Directie.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost zoals hiervoor is omschreven, dan kan een Klacht worden ingediend.

3.2 Het indienen van een Klacht

1. Pas indien de voorfase (zie 3.1) niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, kun je een Klacht indienen bij de Klachtencommissie,
2. Je dient een Klacht in te dienen binnen een jaar na de gedraging of beslissing waarover de Klacht gaat.
4. Je dient jouw Klacht Schriftelijk en ondertekend in te dienen bij de Klachtencommissie via: info@ta-academie.nl o.v.v. Klachtenregeling. Je Klacht dient ten minste het volgende te bevatten:
 - a) naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
 - b) dagtekening van verzending;
 - c) de naam van Beklaagde;
 - d) een omschrijving van de Klacht;
 - e) een omschrijving van de periode waarin de gedraging(en) zijn verricht en of de beslissingen zijn genomen.
5. De Klachtencommissie kan van mening zijn dat je de voorfase (zie 3.1) onvoldoende hebt doorlopen. In dat geval verwijst de Klachtencommissie je terug naar de betrokkene(n) om te proberen daar je klacht op te lossen. Heb je de voorfase alsnog doorlopen en heeft dit niet tot het gewenste resultaat geleid? Dan kun je verzoeken om jouw Klacht alsnog te laten behandelen door de Klachtencommissie door de Klacht alsnog aan de Klachtencommissie voor te leggen. Vanaf dat moment loopt de Klachtenregeling zoals beschreven in hoofdstuk 4.
6. Indien je niet hebt voldaan aan hetgeen vermeld in punt 4 en 5 dan word je door de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld om datgene dat ontbreekt binnen 7 werkdagen te herstellen. Heb je dan niet aan het gevraagde voldaan dan is je klacht niet-ontvankelijk en wordt deze niet in behandeling genomen.

7. Indien je Klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard dan wordt dit door de Klachtencommissie Schriftelijk aan jou, Beklaagde en de Directie van TA academie gemeld.
8. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

3.3 Geen behandeling van de Klacht

1. De Klachtencommissie hoeft een Klacht niet in behandeling te nemen als deze , betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover je al eerder een Klacht hebt ingediend die door de Klachtencommissie en de Directie is afgedaan;
 - b) die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is (geweest).
2. Indien je Klacht niet in behandeling wordt genomen, word je uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht Schriftelijk in kennis gesteld.

4. Behandeling van de klacht

4.1 Ontvangstbevestiging van de Klacht

1. Binnen vijf Werkdagen na ontvangst van je Klacht, stuurt de Klachtencommissie jou een Schriftelijke ontvangstbevestiging en het bericht dat de Klacht door de Klachtencommissie wordt behandeld.
2. Tegelijkertijd laat de Klachtencommissie de Beklaagde en de Directie Schriftelijk weten dat zij een Klacht onderzoekt. Hierbij wordt een kopie van de Klacht en de daarbij behorende stukken meegestuurd.

4.2 Intrekken van een Klacht

1. Je kunt je Klacht te allen tijde Schriftelijk intrekken, bijvoorbeeld indien tussentijds naar jouw tevredenheid aan jouw Klacht is tegemoet gekomen. De Klachtencommissie bericht vervolgens Schriftelijk aan jou, de Beklaagde, en de Directie dat de Klacht is ingetrokken.

4.3 Reactie van de Beklaagde

1. Wanneer de Klachtencommissie de Klacht ontvankelijk verklaart, verzoekt de Klachtencommissie de Beklaagde om binnen tien Werkdagen een Schriftelijke reactie op de klacht in te dienen. Tevens mag de Beklaagde zich Schriftelijk verweren tegen de Klacht. De Beklaagde kan er ook voor kiezen om dit mondeling te doen (zie 4.4).
2. Na ontvangst van de reactie van Beklaagde stuurt de Klachtencommissie een kopie daarvan aan Klager.

4.4. Horen van Klager en Beklaagde

1. Indien jouw Klacht ontvankelijk is, bepaalt de Klachtencommissie plaats en tijdstip waarop zowel jij als Klager als de Beklaagde in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord. Dit moment vindt plaats binnen drie werkweken na ontvangst van de Klacht.
2. Zowel jij als de Beklaagde mag één persoon naar dit moment meenemen.

3. De Klachtencommissie hoort jou en de Beklaagde in elkaars aanwezigheid. Alleen als de Klachtencommissie inschat dat een directe confrontatie tussen partijen voor één van de partijen of voor beide partijen te zeer belastend is, kan de Klachtencommissie besluiten jullie afzonderlijk te horen.
4. Bij de uitnodiging voor het horen van Klager en Beklaagde (zie 4.3) wordt de Beklaagde in de gelegenheid gesteld om zichzelf schriftelijk te verweren. De Beklaagde kan er ook voor kiezen om zichzelf enkel mondeling te verweren.
5. Na ontvangst van het verweerschrift stuurt de Klachtencommissie dit stuk direct door aan de Klager en de Directie.
6. Van het horen van Klager en Beklaagde wordt een verslag gemaakt. Dit verslag bevat de namen en functies van de aanwezige personen en een weergave van hetgeen over en weer is gezegd.
7. Je kunt Schriftelijk verklaren geen gebruik te maken van het recht om te worden gehoord. De Beklaagde kan dit eveneens Schriftelijk verklaren.

4.5 Advies

1. De Klachtencommissie rapporteert haar bevindingen en advies Schriftelijk aan de Directie binnen twee weken nadat Klager en Beklaagde gehoord zijn. Het rapport omvat tevens het verslag van de zitting.
2. De Klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de Klacht. Ook kan de Klachtencommissie een aanbeveling doen over de door de Directie te nemen maatregelen.

4.6 Besluitvorming op advies

1. Binnen een week na ontvangst van het rapport van de Klachtencommissie door de Directie deelt de Directie aan Klager, Beklaagde en de Klachtencommissie Schriftelijk en gemotiveerd mee of:
 - zij het oordeel over de gegrondheid van de Klacht deelt;
 - of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt, en zo ja, welke maatregelen.De mededeling gaat vergezeld van het verslag van het horen van Klager en Beklaagde en een kopie van het advies van de Klachtencommissie.
2. De Directie kan voor de afhandeling van de Klacht maximaal vier weken de tijd nemen. Indien hier sprake van is, informeert de Directie, met onderbouwing, Klager, Beklaagde en Klachtencommissie en vermeldt zij binnen welke termijn zij haar standpunt bekend zal maken.
3. Verder is uitstel alleen mogelijk als de Klager daarmee Schriftelijk instemt.
4. Indien het besluit van de Directie afwijkt van het advies van de Klachtencommissie dan vermeldt de Directie in haar conclusie de reden voor die afwijking. Het besluit van de Directie is bindend. Er kan geen bezwaar tegen worden gemaakt.

5. Benoeming en samenstelling van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie wordt benoemd door de Directie van TA academie. Hierbij volgt TA academie de ethische code van haar beroepsvereniging NVTA/EATA. De Klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden. Een Klacht wordt door tenminste twee leden van de Klachtencommissie behandeld.

De leden zijn niet werkzaam bij TA academie. Ze zijn wel bekend met het werkveld van TA academie. Leden van de Klachtencommissie kunnen lid zijn van NVTa/EATA.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een van de directieleden van TA academie, neemt een ander directielid zijn/haar positie in deze regeling over. Wanneer de Klacht de Directie als geheel betreft dan wordt de ondersteuning van de NVTa ingeschakeld. De NVTa wordt dan gevraagd om een vervanger aan te wijzen voor de duur van de klachtbehandeling.

6. Slotbepaling

Kosten

Klager en Beklaagde dragen ieder zelf hun eigen kosten. TA academie draagt zorg voor de overige kosten van de Klachtenregeling .

Geheimhouding

De betrokkenen bij de uitvoering van de klachtenregeling krijgen beschikking over vertrouwelijke gegevens. Zij zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij een wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of tot uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Bewaartermijn

Gegevens die betrekking hebben op een Klacht worden gedurende twee jaar bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor leden van de Klachtencommissie en de Directie.

De klachtenregeling is voor de eerste keer in werking getreden op 1 september 2014 en herzien in november 2018, november 2019 en februari 2020. Op 1 januari 2023 is een totaal herziene versie verschenen.