

Klachtenregeling AXON leertrajecten

Artikel 1 Definities

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: elke uiting van ongenoegen over de dienstverlening en/of beslissingen van AXON leertrajecten, bijvoorbeeld over de scholingsactiviteit zelf, het functioneren van een docent of het functioneren van een medewerker van AXON leertrajecten in die hoedanigheid, door of namens Klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan AXON leertrajecten conform artikel 3 van deze klachtenregeling.
- b. Opdrachtgever c.q. Klager: de bij de scholingsactiviteit betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een Klacht indient.
- c. Klachtenbehandelaar: de door de directie van AXON leertrajecten aangewezen persoon, die belast is met de behandeling van een Klacht.
- d. Scholingsactiviteit: elke cursus, training en/of workshop die namens AXON leertrajecten door een docent bij de opdrachtgever wordt uitgevoerd.
- e. Docent: de persoon die in opdracht van AXON leertrajecten de scholing uitvoert. NB: Elke docent die een opdracht uitvoert van AXON leertrajecten doet dat onder eigen verantwoordelijkheid. Dit neemt niet weg dat AXON leertrajecten zich verantwoordelijk voelt voor het op juiste wijze afhandelen van klachten die (indirect) te maken hebben met de dienstverlening van AXON leertrajecten.

Artikel 2 Doel en toepasselijkheid van de klachtenregeling

- 2.1 Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten.
- 2.2 Deze klachtenregeling is van toepassing op alle overeenkomsten tussen AXON leertrajecten en de (rechts)persoon die haar opdracht heeft gegeven tot de organisatie van een scholingsactiviteit.

Artikel 3 Procedure

- 3.1 Indien er zich tijdens een scholingsactiviteit iets voordoet dat niet in overeenstemming is met de verwachtingen van de Opdrachtgever, of in het geval dat er een meningsverschil of geschil met de docent of een medewerker van AXON leertrajecten ontstaat, dient Opdrachtgever onverwijld in overleg te treden met de betreffende betrokken persoon/personen om onderling tot een oplossing te komen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om de inhoud van de scholingsactiviteit of de wijze waarop deze wordt aangeboden.
- 3.2 Indien onderling niet tot een bevredigende oplossing kan worden gekomen, dan kan Opdrachtgever zich wenden tot de directie van AXON leertrajecten met zijn of haar Klacht.
- 3.3 Een Klacht wordt alleen in behandeling genomen indien deze schriftelijk is ingediend bij de directie van AXON leertrajecten binnen zes maanden na beëindiging van de Scholingsactiviteit waarop de Klacht betrekking heeft.
- 3.4 Klager doet daarbij in elk geval opgave van:
 - Zijn naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
 - De cursuscode van de scholingsactiviteit;
 - Een nauwkeurige omschrijving van de Klacht;
 - De naam of namen van de aangeklaagden (n).

- 3.5 De directie legt de datum van ontvangst van de Klacht van Klager vast en stuurt binnen een week een ontvangstbevestiging naar Klager.
- 3.6 De behandeling van de Klacht geschiedt in beginsel door de directie, mits deze niet bij de gebeurtenis betrokken is geweest. Hierin kan zij zich laten bijstaan door een derde.
- 3.7 De directie kan zo nodig nader onderzoek naar de gebeurtenis instellen.
- 3.8 Eventuele betrokkenen worden ingelicht en zo nodig om een schriftelijke reactie gevraagd.
- 3.9 De Klachtenbehandelaar probeert naar aanleiding van de Klacht een bevredigende uitkomst voor alle partijen te bewerkstelligen en komt binnen 4 weken na ontvangst van de Klacht tot haar oordeel. Dit oordeel zal in de vorm van een afschrift aan alle betrokken partijen worden gestuurd.
- 3.10 Verlenging van de in artikel 3.9 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal 4 weken. Indien verlenging noodzakelijk is, maakt de klachtenbehandelaar dit schriftelijk kenbaar aan Klager en eventuele overige betrokken partijen.
- 3.11 Indien bovenstaande niet leidt tot een voor Klager bevredigende oplossing, dan is er een beroepsmogelijkheid bij een externe onafhankelijke derde, te weten De Vertrouwenspersoon te Heereveen
- 3.11b De Vertrouwenspersoon vormt een klachtencommissie. Wanneer de commissie de klacht heeft ontvangen, neemt zij binnen twee weken een besluit over de ontvankelijkheid van de klacht. Dat wil zeggen: of de klacht door de commissie beoordeeld kan worden. Voorwaarde is dat het incident niet langer dan 1 jaar geleden plaatsgevonden heeft. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Uitwisseling van feiten en informatie

Wanneer de commissie besluit de klacht te behandelen, neemt zij zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken contact op met de aangeklaagde om hem op de hoogte te stellen van de klacht. De aangeklaagde heeft vanaf die datum twee weken detijd om een verweerschrift bij de commissie in te dienen. De klager krijgt een afschrift van dit verweerschrift. Zo heeft iedereen dezelfde informatie. Uiteraard is iedereen verplicht vertrouwelijk met alle informatie om te gaan.

Hoorzittingen

Naast de klacht en het verweerschrift heeft de commissie meer informatie nodig om een goed oordeel te kunnen vellen. Daarom spreekt ("hoort") zij met de betrokken partijen en eventuele getuigen. Het gaat dan vooral om het verzamelen van de feiten. Het horen van partijen gebeurt afzonderlijk (dus klager en aangeklaagde en getuigen apart). De hoorzittingen zijn niet openbaar. Iedereen is verplicht aan de hoorzittingen mee te werken.

- 3.12 Het oordeel van de in artikel 3.11 genoemde externe onafhankelijke derde is bindend.
- 3.13 AXON leertrajecten neemt de kosten van de klachtenbehandelaar voor zijn rekening. Kosten die Klager zelf maakt zijn voor eigen rekening.
- 3.14 In geval de uitkomst van deze regeling niet tot een bevredigend antwoord voor Klager leidt, staat het hem vrij om via de rechter een procedure tegen AXON leertrajecten of de docent te starten.

Artikel 4 Slotbepalingen

- 4.1 Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- 4.2 Elke Klacht wordt geregistreerd en gedurende een periode van in ieder geval 2 jaar na beëindiging van de klachtbehandeling bewaard indien het gaat om tot de persoon herleidbare gegevens en maximaal 5 jaar indien te voorzien valt dat er nog op de Klacht teruggekomen zal worden.

Versie: 25 maart 2022