

## **Klachtenregeling Academie Tandartsenpraktijk B.V.**

### **Begrippen**

#### Artikel 1:

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

*1). klacht:*

Een schrijven waarin een cursist dan wel degene die de cursist heeft opgegeven, bezwaar aantekent tegen een beslissing die namens de Academie is genomen.

*2). klager:*

De persoon die een klacht als bedoeld onder 1 indient, dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde.

*3). aangeklaagde:*

De Academie of een persoon die de Academie vertegenwoordigt.

*4). De Commissie:*

Een onafhankelijk orgaan dat de klacht in behandeling neemt en hierover uitspraak doet.

*5). Machtiging:*

De schriftelijke toestemming van de klager aan de klachtencommissie om onderzoek te doen of de machtiging die een derde partij nodig heeft om namens klager op te kunnen treden in een geschil.

### **Doelstelling**

#### Artikel 2:

1). De doelstelling van deze klachtenregeling is:

- a) de klager de mogelijkheid te verschaffen om gehoord te worden
- b) om te komen tot een voor beide partijen acceptabele uitspraak
- c) om de kwaliteit van de opleidingen te waarborgen

2). Bij de behandeling van een klacht zal het beginsel van hoor en wederhoor worden toegepast.

3). Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van een klacht laten bijstaan.

## **Ontvankelijkheid**

### Artikel 3:

- 1). Op deze klachtenregeling kan een beroep worden gedaan door een klager;
  - a) die bij de Academie is ingeschreven als deelnemer aan een van de opleidingen.
- of
- b) die een van zijn/haar werknemers heeft ingeschreven als deelnemer aan een van de opleidingen
- en
- c) het niet eens is met de wijze waarop bezwaren zijn afgehandeld door vertegenwoordigers van de Academie

## **Indienen van een klacht**

### Artikel 4:

- 1). Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
- 2). Slechts de klager zelf, zijn wettelijk vertegenwoordiger of een door hem gemachtigde kan de klacht indienen.
- 3). De klager kan een deskundige inschakelen om namens hem op te treden.

## **Bemiddeling**

### Artikel 5:

- 1). Indien een klacht wordt ingediend, treden partijen altijd eerst in overleg of er mogelijkheden zijn om al of niet door middel van een bemiddelaar een regeling te treffen.
- 2). Als bemiddelaar kan een extern deskundige optreden die de goedkeuring van beide partijen heeft.
- 3). Leden van de Commissie kunnen niet aangesteld worden als bemiddelaar.
- 4). Indien een partij zich niet kan vinden in een door de bemiddelaar voorgestelde regeling dan kan een klacht alsnog aan de Commissie voorgelegd worden voor een formele behandeling.
- 5). Indien een bemiddelaar slaagt in zijn bemiddeling dan dient de uitkomst schriftelijk aan beide partijen medegedeeld te worden.

## **Samenstelling van de Commissie**

### Artikel 6:

- 1). De Commissie bestaat uit drie (3) leden: een onafhankelijk voorzitter en twee (2) arbiters.
- 2). De arbiters mogen niet in dienst zijn van de Academie.

3). De voorzitter van de Commissie wordt benoemd op voordracht van het Q-keurmerk. De voorzitter benoemt de overige twee leden.

4). Zowel klager als aangeklaagde hebben het recht om bezwaar te maken tegen de samenstelling van de Commissie. Het Q-keurmerk beoordeelt de bezwaren en kan een andere commissie aanwijzen.

### **Taken en bevoegdheden van de Commissie**

#### Artikel 7:

1). Om tot een uitspraak te komen is de Commissie bevoegd om alle relevante informatie te verzamelen en in een dossier vast te leggen.

2). De Commissie kan, wanneer zij daar voor haar oordeelsvorming behoefte aan heeft, externe deskundigen raadplegen en/of ter zitting uitnodigen.

3). Om tot een uitspraak te komen, mag de Commissie gebruik maken van getuigen.

4). De commissieleden en de deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen ter kennis wordt gesteld.

5). De academie betaalt de in redelijkheid gemaakte kosten van klager in verhouding met de mate waarin deze zijn gelijk krijgt. De kostenvergoeding wordt door de klachtencommissie bepaald.

#### Artikel 8:

1). De Verslaglegging van klachten dient vijf (5) jaar bewaard te blijven.

### **Klachtenbehandeling**

#### Artikel 9

1). Binnen een (1) week na ontvangst van een schriftelijke klacht, zal een ontvangstbevestiging aan klager worden toegezonden, ervan uitgaande dat eerdere pogingen tot bemiddeling niet zijn geslaagd.

2). Binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht zal aan klager worden medegedeeld of de klacht in behandeling zal worden genomen. Hierbij zal aan klager en aangeklaagde de samenstelling van de Commissie en de klachtenprocedure kenbaar worden gemaakt.

3). In dezelfde termijn van veertien (14) dagen, zal aan aangeklaagde kenbaar worden gemaakt dat er een klacht tegen hem/haar is geuit.

4). Indien aangeklaagde niet reageert op een tegen hem/haar geuite klacht en/of op een oproep van de Commissie om ter zitting te verschijnen, dan zal de Commissie de klacht als gegrond beschouwen.

- 5). Indien klager na de melding dat een klacht in behandeling is genomen ophoudt om op verzoeken van de Commissie te reageren, is de Commissie gerechtigd om de klacht alsnog ongegrond te verklaren.
- 6). Indien een klacht in behandeling wordt genomen, wordt binnen een (1) maand na indiening van de klacht een uitnodiging aan klager en aangeklaagde verstuurd om schriftelijk te reageren cq ter zitting te verschijnen.
- 7). Van de zitting wordt door de secretaris een verslag opgesteld. Dit verslag zal, indien daaraan behoefte bestaat, dienen ter onderbouwing van een uitspraak van de Commissie.
- 8). De uitspraak van de Commissie zal binnen drie (3) maanden na schriftelijke behandeling van de klacht dan wel de datum van de zitting worden gedaan en dient gemotiveerd te zijn.
- 9). De Voorzitter en de Secretaris van de Commissie zullen de uitspraak ondertekenen en aan klager en aangeklaagde doen toekomen.
- 10). De uitspraak van de Commissie is bindend voor Academie Tandartsenpraktijk B.V.
- 11). Een beschrijving van de gevolgde procedure en alle verslagen worden met de uitspraak van de Commissie tot vijf jaar na de datum van de uitspraak, in archief gehouden.

### **Samenloop van Instanties**

#### Artikel 10

- 1). De klager behoudt de mogelijkheid om zich tot andere bij wet ingestelde instanties te wenden, zoals de burgerlijke- of strafrechter.
- 2). Indien de klager gebruik maakt van de onder lid 1 genoemde mogelijkheid is de Commissie gerechtigd haar bemoeienissen op te schorten.
- 3). Indien de Commissie de klacht niet in behandeling neemt vanwege samenloop van instanties, dan dient zij de klager hiervan onverwijld op de hoogte te stellen.

### **Kosten**

#### Artikel 11:

- 1). De kosten die gemaakt worden voor aanvullend onderzoek en eventuele deskundigen, zullen voor rekening komen van klager, tenzij de Commissie oordeelt dat dit onder de gegeven omstandigheden onredelijk zou zijn.

### **Inwerkingtreding**

#### Artikel 12

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2010.