



Academie Transpersoonlijke Regressie België vzw

Klachtenreglement

ATRB vzw
Bergstraat 20
3360 Bierbeek

De Academie voor Transpersoonlijke Regressie België heeft tot doel de studenten zo goed mogelijk te begeleiden in hun opleiding en daarmee gerelateerd hun persoonlijk proces.

Bij algemene vragen, opmerkingen of feedback kunnen zij in eerste instantie terecht bij hun mentor.

Deze zal meerdere lesdagen aanwezig zijn maar bij dringende kwesties, kan de student ook per mail contact opnemen met de mentor.

Indien dit niet volstaat, kan de student een officiële klacht indienen bij ATRB.

1. Voorwaarden

- 1.1. Enkel ingeschreven studenten aan de ATRB kunnen een klacht indienen.
- 1.2. Klachten moeten schriftelijk worden gericht aan het bestuur van ATRB, hetzij per brief, hetzij per mail.
- 1.3. Elke ingediende klacht zal door het bestuur vertrouwelijk worden behandeld, alsmede alles wat hier uit voortvloeit zoals conclusies, rapporten. De gegevens worden tenminste 4 jaar na de behandeling bewaard op de zetel van ATRB.
- 1.4. In geval van schadeclaims dient de student zich tot de Burgerlijke Rechtbank te wenden.

2. Procedure

2.1. Een ingediende klacht bevat volgende gegevens:

- naam en adres van de indiener;
- datum;
- duidelijke omschrijving van de klacht: handelingen/omstandigheden waartegen de indiener bezwaar maakt;
- tegen wie of wat de klacht gericht is;
- eventueel de beschrijving van reeds ondernomen stappen om tot een oplossing te komen;
- eventuele bewijsstukken;
- handtekening van de indiener.

2.2. De Academie Transpersoonlijke Regressie België is niet verplicht de klacht te behandelen wanneer:

- aan tenminste 1 van de onder punt 2.1. staande gegevens niet is voldaan;
- het gebeuren langer dan 4 maanden voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden.

2.3. Met uitzondering van vakantieperiodes, zal ATRB binnen de 10 dagen nadat de klacht is binnen gekomen, aan de indiener een ontvangstbevestiging sturen.

2.4. Met uitzondering van vakantieperiodes, zullen klachten binnen de 3 maanden worden afgehandeld. In het geval dat er meer tijd nodig is om het onderzoek grondig te doen, wordt de indiener binnen deze periode op de hoogte gesteld met mededeling van de reden tot uitstel en met vermelding van de datum wanneer de klacht uiterlijk zal afgehandeld zijn.

2.5. Indien interne bemiddeling niet leidt tot een aanvaardbare oplossing kan de indiener zich wenden tot de Geschillencommissie. De uitspraak is bindend.

2.6. De klachtenprocedure eindigt als:

- de indiener de klacht schriftelijk intrekt
- de indiener de schriftelijke beslissing van het bestuur accepteert
- de Geschillencommissie tot een uitspraak komt.
- de indiener een civiele procedure start.