

Klachtenregeling

Opleiding tot MBSR Mindfulnessstrainer

Artikel 1. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **klacht**: een schriftelijke uiting van onvrede over een opleiding van het opleidingsinstituut betreffende bejegening dan wel bedrijfsvoering, gericht aan de 'klachtencommissie';
- b. **klager**: degene die een opleiding bij het opleidingsinstituut volgt of volgde en een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend;
- c. **beklaagde**: Het opleidingsinstituut, dan wel diens docenten of medewerkers, voor zover zij een directe werkrelatie met het opleidingsinstituut hebben dan wel freelance voor werkzaamheden voor het centrum worden ingehuurd;
- d. **klachtbehandeling**: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en zo nodig een advies aan de beklagde over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- e. **klachtencommissie**: de door Het opleidingsinstituut benoemde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling en bestaat uit Annette van Keulen (advocaat), Henrice Vonck (onderzoeker, opleider) en Jeanine Blaauw (ondernemer).

Artikel 2. Doelstelling klachtregeling

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

1. het recht doen aan de individuele klager en de beklagde;
2. het waar mogelijk gevoelens van onvrede wegnemen en te streven naar herstel van de verstoorde relatie tussen klager en de beklagde en/of tussen de klager en de organisatie;
3. het bevorderen van de kwaliteit van het opleidingsinstituut, de docenten en de medewerkers.

Artikel 3. Uitgangspunten klachtregeling

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. de klager wendt zich met een klacht in eerste instantie tot een van de hoofddocenten met de intentie de klacht onderling op te lossen;
2. de klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de gronden van de klacht en een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht ;
3. de klachtencommissie geeft zo nodig een advies aan Het opleidingsinstituut over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
4. de klachtregeling is voor de klager kosteloos;

5. beide partijen hebben het recht zich te laten bijstaan of zich door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen. Eventueel daaraan verbonden kosten dienen door de partij zelf gedragen te worden;
6. de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;
7. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
8. persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;

Artikel 4. Klacht

1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie t.a.v. Henrice Vonk op mailadres: contact@mndflnss.nl
2. Een klacht moet ten minste bevatten:
 - a) de naam en het adres en het e-mailadres van klager;
 - b) de dagtekening;
 - c) de opleiding waarvan de klager deel uitmaakt of uitmaakte;
 - d) een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan.
3. Een klacht is in begrijpelijk Nederlands gesteld.

Artikel 5. Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De klachtencommissie kan besluiten een klacht die niet aan artikel 4 voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn aan te vullen.
2. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b) die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging door de commissie als onvoldoende wordt beoordeeld.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtencommissie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.
5. In overige gevallen wordt een klacht in behandeling genomen volgens artikel 10.

Artikel 6. Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, waaronder een voorzitter en een secretaris.

Artikel 7. Benoeming en functioneren klachtencommissie

1. De leden functioneren in de klachtencommissie onafhankelijk.
2. De leden en plaatsvervangend leden van de klachtencommissie worden benoemd door Het opleidingsinstituut.
3. De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van drie jaar benoemd en zijn herbenoembaar.
4. Een lid kan vrijwillig terugtreden. Het opleidingsinstituut benoemt in dat geval zo spoedig mogelijk een nieuw lid.

Artikel 8. Taken klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

1. het nagaan of een klacht voor bemiddeling in aanmerking komt;
2. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht.
3. het zo nodig adviseren van het opleidingsinstituut over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
4. het in algemene zin doen van aanbevelingen aan het opleidingsinstituut inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de opleidingen op grond van signalen, ontvangen uit door haar behandelde klachten.

Artikel 9. Uitvoeringsmogelijkheden

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

1. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
2. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van voor de behandeling relevante stukken, voor zover klager niet heeft aangegeven hiervoor geen toestemming te geven;
3. het zelfstandig doen of laten doen van een bemiddelingspoging voorafgaand aan of tijdens de klachtenbehandeling om zo tot een oplossing te komen en de relatie tussen partijen te herstellen ;
4. het inschakelen van deskundigen.

Artikel 10. Termijn behandeling klacht

1. De klachtencommissie handelt de klacht binnen zes weken of, indien partijen worden gehoord, binnen tien weken na de ontvangst van de klacht af. Van deze termijnen zijn de schoolvakantieperiodes uitgezonderd. In geval van ziekte of overmacht of met instemming van beide partijen kan de klachtencommissie besluiten van deze termijnen af te wijken.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen. De in lid 1 genoemde termijnen worden dan opgeschort.
3. Zodra er sprake is van klachtbemiddeling worden de in lid 1 genoemde termijnen eveneens opgeschort.
4. De klachtencommissie kan de behandeling voor ten hoogste twee maal vier weken verdagen.
5. Van verdagingen wordt schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.

Artikel 11. Werkwijze klachtencommissie

1. De klachtencommissie bevestigt binnen vier weken de ontvangst van de klacht via e-mail onder mededeling van de datum van ontvangst van de klacht en met toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De klachtencommissie zendt de beklagde een afschrift van de klacht en de eventueel daarbij meegezonden stukken.
3. De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter of een meerderheid van de leden dit nodig oordeelt.
4. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
5. De klager, de beklagde, alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.
6. De secretaris of een notulist maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Dit verslag wordt met de uitspraak van de klachtencommissie alsmede met het eventuele advies over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht aan partijen toegezonden. De secretaris bewaart dit verslag in het klachtenregister gedurende 7 jaar.

Artikel 12. Vervanging en geheimhouding leden klachtencommissie

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dan trekt het betreffende lid zich voor de betreffende klacht terug uit de commissie. Zijn plaats in de commissie wordt dan waargenomen door een van de plaatsvervangend leden.
2. Zowel de klager als de beklagde kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Bij honorering van dat verzoek zal een plaatsvervangend lid in de plaats treden.
3. Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal een plaatsvervanger in diens plaats treden.
5. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

Artikel 13. Stopzetting procedure

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
2. Als de klacht door een externe instantie, zoals een rechter, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
3. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en beklagde.

Artikel 14. Uitspraak/ Afdoening

1. De klachtencommissie spreekt zich in een uitspraak slechts uit over de ontvankelijkheid en het al dan niet gegrond zijn van de klacht, zo nodig vergezeld van aanbevelingen aan beklagde. Deze uitspraak is bindend voor beklagde.
2. Beklagde bericht binnen 4 weken klager en klachtencommissie schriftelijk hoe hij de maatregelen toepast, en op welke termijn.
3. De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.