

Klachtenregeling (Bijlage bij OER)

Klachtenregeling Stichting Ayuryoga Nederland inzake alle cursussen, opleidingen of supervisie als zijnde geregistreerd op haar website en studiegids: www.ayuryoganederland.nl

Het is voor een zorgvuldige omgang met de studenten gewenst dat zij zich met een klacht over de uitvoering van een cursus, opleiding of supervisie of de bejegening door een andere student of een aan de Instelling verbonden persoon kunnen wenden tot een Klachtencommissie. Alvorens zich tot de Klachtencommissie te wenden bespreekt de student (hierna: de Deelnemer) diens klacht zo mogelijk eerst met degene tot wie de klacht zich richt of met de docent, opleider of supervisor van het betreffende opleidingsonderdeel van de Deelnemer. Wanneer dit niet verlangd kan worden van de Deelnemer of wanneer dit niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid kan de Deelnemer de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie. Eventuele aanbevelingen van de Klachtencommissie aan de Instituutcommissaris dragen bij aan verbetering van de kwaliteit van de opleiding in de ruimste zin van het woord.

Ayuryoga Nederland kent gelet op het bovenstaande een interne klachtenprocedure. Een klacht wordt door de Klachtencommissie van Ayuryoga Nederland behandeld, waarna de Klachtencommissie advies uitbrengt over de gegrondheid van de klacht aan de Instituutcommissaris, dit is de opleidingscoördinator. De Instituutcommissaris neemt een beslissing op de klacht. Indien de klager of beklagde zich niet kan verenigen met de beslissing van de Instituutcommissaris kan de klager en/of beklagde beroep instellen bij de Federatie van Opleidingen in de Natuurlijke Geneeswijzen (FONG).

Artikel 1 Begrippen

Deelnemer

De persoon die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, opleiding of supervisie van Ayuryoga Nederland of degene in wiens opdracht deze persoon aan een cursus, opleiding of supervisie van Ayuryoga Nederland heeft deelgenomen.

Instelling

Stichting Ayuryoga Nederland

Klachtencommissie

De Klachtencommissie van Ayuryoga Nederland inzake cursussen, opleidingen of supervisie.

Instituutcommissaris

De opleidingscoördinator van Ayuryoga Nederland

Cursus, opleiding of supervisie

De cursus, opleiding of supervisie die als zijnde vermeld in de studiegids van Ayuryoga Nederland wordt aangeboden of georganiseerd.

Klacht

Een schriftelijke uiting van onvrede van een deelnemer gericht aan de Klachtencommissie over de wijze waarop een medewerker van de Stichting Ayuryoga Nederland zich feitelijk heeft gedragen bij de uitvoering van de cursus, opleiding of supervisie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht.

Procedure bijgewerkt na september 2016/ februari 2022

Klager

De deelnemer die een klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Beklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt.

Extern lid van de Klachtencommissie

Het lid dat niet werkzaam is bij Ayuryoga Nederland of anderszins gelieerd is aan de instelling en die beschikt over specifieke kennis en ervaring die kan bijdragen aan een zorgvuldige behandeling van klachten.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De klager dient de klacht in binnen uiterlijk drie maanden na afsluiting van de cursus, opleiding of supervisie bij de Klachtencommissie.
2. Geen klacht kan worden ingediend tegen een besluit van de instelling of van de Examencommissie.
3. De Klachtencommissie kan beslissen dat een te laat ingediende klacht toch in behandeling wordt genomen, indien van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat de klager de klacht eerder indiende.
4. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
5. Een klachtdossier wordt voor een periode van 3 jaar bewaard.

Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit twee medewerkers van Ayuryoga Nederland en tenminste één extern lid. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure. Leden van de Klachtencommissie kunnen enkel vervangen worden door een extern lid, aangewezen door de Instituutscommissaris.
2. Indien de klacht zich richt tegen een van de leden van de Klachtencommissie laat deze zich vervangen door een extern lid.

Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en een oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht in haar advies aan de Instituutscommissaris. In haar advies aan de Instituutscommissaris kan zij tevens aanbevelingen doen. Deze aanbevelingen zijn concrete adviezen gericht op kwaliteitsverbetering in de ruimste zin van het woord.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. De Klachtencommissie bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk en binnen vijf werkdagen aan de klager.
2. Een te laat ingediende klacht kan alleen niet-ontvankelijk worden verklaard, indien de klager eerst schriftelijk in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn van twee weken een toelichting te geven op de overschrijding van de indieningstermijn.
3. Indien de klacht ontvankelijk is, stelt de Klachtencommissie de beklagde in de gelegenheid schriftelijk te reageren op de klacht. De beklagde ontvangt daartoe een afschrift van de klacht.
4. De Klachtencommissie zendt een afschrift van de reactie van beklagde aan de klager. Indien de beklagde geen gebruik maakt van de gelegenheid een reactie te geven, stelt de Klachtencommissie klager hiervan op de hoogte.

5. Indien het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk is om op basis van de inhoud van de klacht en de eventuele reactie van de beklaagde advies uit te brengen, hoort de Klachtencommissie de klager en de beklaagde in elkaars aanwezigheid tijdens een hoorzitting. Indien de aard van de klacht zich daartegen verzet, kan de Klachtencommissie besluiten de klager en de beklaagde afzonderlijk te horen.

Artikel 6 Het advies van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie geeft binnen vier weken na ontvangst van de klacht haar advies over de gegrondheid van de klacht. Indien een hoorzitting heeft plaatsgevonden neemt de Klachtencommissie een beslissing op de klacht binnen vier weken na de hoorzitting.
2. De Klachtencommissie stuurt haar advies aan de Instituutscommissaris.
3. De in het eerste lid van dit artikel genoemde termijn kan tweemaal verlengd worden met ten hoogste vier weken.
4. De Klachtencommissie stelt de klager en de beklaagde schriftelijk op de hoogte van elke verlenging van de beslistermijn.

Artikel 7 De beslissing van de Instituutscommissaris

1. De Instituutscommissaris neemt binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie een beslissing over de gegrondheid van de klacht.
2. De Instituutscommissaris stuurt een afschrift van deze beslissing aan de klager en de beklaagde.

Artikel 8 Beroep tegen de beslissing van de Instituutscommissaris

1. Beroep tegen de beslissing van de Instituutscommissaris geschiedt door toezending van een beroepschrift aan de FONG.
2. Beroep kan worden ingesteld door de klager, de beklaagde of door beiden.
3. Het beroep moet worden ingesteld binnen een termijn van 6 weken gerekend vanaf de dag na de datum waarop de beslissing is verzonden.
4. Door het instellen van beroep worden eventuele (rechts)gevolgen die voortvloeien uit de beslissing van de Klachtencommissie opgeschort totdat de FONG een beslissing op het beroepschrift heeft genomen.

Vlaardingen, 23 februari 2022

Opleidingscoördinator

Voorzitter Klachtencommissie

Mevr. C. van Dijk

De heer mr. J.C.M. van de Weerd