



## KLACHTENREGELING Hin Yogadocenten Opleiding Amsterdam

September 2010

### ARTIKEL 1 De klachtencommissie

- 1) De directeur stelt een klachtencommissie in.
- 2) De klachtencommissie bestaat uit drie leden:  
studentbegeleidster Trix Derriks, tevens voorzitter, docente Esther Woonink en een student: Amir Grosman.
- 3) De leden worden benoemd voor een periode van drie jaren. Het student-lid wordt benoemd voor een periode van twee jaren.
- 4) Indien de klacht betrekking heeft op een besluit of een gedraging, waarbij een lid van de commissie betrokken is, of is geweest, wijst de directeur voor de behandeling van die klacht een vervanger aan.
- 5) Een klacht wordt door het opleidingsinstituut en alle betrokken leden van de commissie strikt vertrouwelijk behandeld.

### ARTIKEL 2 Indienen van een klacht

- 1) Een klacht kan betrekking hebben het nemen van een besluit, het niet nemen van een besluit indien de student heeft verzocht om een besluit of een door de student als onheus ervaren gedraging jegens hem.
- 2) Een klacht kan door een de student worden ingediend over een besluit en/of een gedraging van een personeelslid of medestudent.
- 3) Alvorens een klacht kan worden ingediend, dient de klager zich in principe eerst te wenden tot degene die het desbetreffende besluit heeft genomen of had moeten nemen dan wel over wiens gedrag hij klaagt.
- 4) De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de voorzitter van de klachtencommissie, uiterlijk zes weken nadat het betreffende besluit is genomen dan wel de betreffende gedraging zich heeft voorgedaan. Het postadres van de opleiding fungeert als het postadres van de voorzitter.
- 5) In bijzondere gevallen kan van de in lid 4 genoemde termijn worden afgeweken. In de klacht dient in dat geval te worden gemotiveerd waarom eerdere indiening ongewenst en/of niet mogelijk is geweest.
- 6) De klacht vermeldt in ieder geval:
  - a. naam, adres en woonplaats van degene die de klacht indient;
  - b. de persoon, cq de personen die het besluit hebben genomen dan wel over wiens gedraging wordt geklaagd;
  - c. de datum van het besluit of de datum/periode van de gedraging;
  - d. een duidelijke beschrijving van het besluit en/of gedraging, alsmede de gronden (redenen) van de klacht;
  - e. de gewenste voorziening ter opheffing van de klacht;
  - f. de ondertekening van de klager.
- 7) Bij de klacht worden zo mogelijk de relevante schriftelijke stukken gevoegd.
- 8) De klager ontvangt binnen een week een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht.

### ARTIKEL 3 Behandeling klacht

- 1) Indien de klacht niet voldoet aan het bepaalde in de artikel 2 sub 6 en 7 van deze regeling wordt klager binnen een redelijke termijn door de voorzitter in de gelegenheid gesteld de klacht aan te vullen.
- 2) Indien de klacht na aanmaning niet aan de te stellen eisen voldoet, kan de voorzitter de klacht als niet ontvankelijk verklaren.
- 3) De klachtencommissie onderzoekt binnen vier weken na ontvangst van de klacht of de klacht via minnelijke schikking kan worden opgelost en hoort daarvoor beide partijen, zo mogelijk gezamenlijk.
- 4) Indien een minnelijke schikking niet mogelijk is, geeft de klachtencommissie binnen vier weken na deze constatering een oordeel over de klacht. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verlengd.
- 5) Het oordeel van de commissie kan inhouden
  - a. Niet-ontvankelijkheid van de klacht;
  - b. Gegrondverklaring van de klacht;
  - c. Ongegrondverklaring van de klacht.
- 6) Indien de klacht gegrond wordt verklaard geeft de commissie aan de directeur van de opleiding altijd binnen 12 weken na het indienen van de klacht een advies over de afhandeling van de klacht.
- 7) De directeur handelt de klacht conform het advies af.



#### **ARTIKEL 4 Voorlopige voorziening**

- 1) De student kan de klachtencommissie verzoeken om een voorlopige voorziening, indien er een spoedeisend belang is voor het treffen van een voorziening.
- 2) De voorzitter van de klachtencommissie neemt daarover binnen vijf werkdagen een besluit, gehoord de klager en de beklaagde(n).
- 3) Tegen het besluit van de voorzitter staat geen beroep open.

#### **ARTIKEL 5 Beroep**

Tegen het oordeel van de commissie als genoemd in artikel 3 sub 5 kan binnen een termijn van 4 weken beroep worden ingesteld bij Mevrouw Mandy de Vree, als onafhankelijke derde. Het oordeel in deze is voor het opleidingsinstituut bindend en eventuele consequenties worden door het instituut binnen een redelijke termijn uitgevoerd.

#### **ARTIKEL 6 Slotbepaling**

Dit reglement wordt gepubliceerd in het opleidingsprogramma van de Hin Yogadocenten Opleiding Amsterdam via de website van de opleiding.

#### **TOELICHTING OP DE ARTIKELEN**

##### **Artikel 1**

De klachtencommissie wordt door de directeur ingesteld. Dit impliceert dat de directeur geen deel kan uitmaken van die commissie. Voorts is in de regeling voorzien, dat in de commissie geen leden zitten op wie de klacht betrekking heeft. Anderzijds zullen leden zich ook kunnen verschonen, hetgeen gewenst kan zijn als de klacht betrekking heeft op een naaste collega. Dit laatste is niet als verplichting in de regeling opgenomen.

##### **Artikel 2**

Het is vanzelfsprekend dat een klacht maar eenmaal in behandeling wordt genomen. Indien er een uitspraak is gedaan over een klacht, wordt diezelfde klacht niet nogmaals in behandeling genomen.

##### **Artikel 3**

In dit artikel worden onder meer de termijnen voor de behandeling van een klacht vastgelegd. Voor de behandeling van een klacht is een tijdsperiode van acht weken gereserveerd, waarvan de eerste vier zijn bedoeld om te kijken of in overleg tussen partijen een oplossing kan worden gevonden. Zijn er problemen bij de afhandeling, dan kan die termijn eenmaal met vier weken worden verlengd. Met deze termijn wordt een maximumtermijn beoogd. In de praktijk verdient het aanbeveling klachten binnen een zo kort mogelijke termijn af te handelen.

##### **Artikel 5**

Contactgegevens van de onafhankelijke derde, worden door de voorzitter van de commissie op verzoek verstrekt aan de klager..