



Klachtenprocedure van ZoMa Opleidingen

ZoMa Opleidingen

Waemelslant 170

6931 HR Westervoort

M: 06-19425670

E: marjolein@zoma-opleidingen.nl, www.zoma-opleidingen.nl

Lid van: Het Verbond lidnr: 256; Reiki Cirkel: M07/0385; Registertherapeut BNG®: 101002R

AGB-code praktijk: 90-(0)17587, AGB-code therapeut: 90-039107

bank: 6017559 t.n.v. Praktijk ZoMa, te Westervoort

KvK: 30266816, BTW-nummer: NL1625.87.351.B01

Het doel van een klachtenprocedure en - commissie

ZoMa Opleidingen is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de opleiding Holistisch Therapeut en Reiki trainer. Onderdeel hiervan is het vaststellen van een klachtenregeling. Deze regeling stelt klanten van ZoMa Opleidingen kosteloos in staat om klachten over aan de opleidingen gerelateerde zaken door een onafhankelijke commissie te laten behandelen.

In eerste instantie lossen ZoMa Opleidingen en degenen die de opleiding volgen samen de problemen op. Als dit echter niet lukt, moet er een laagdrempelige en kosteloze klachtenprocedure zijn. Er wordt geen omschrijving gegeven van het soort klachten dat binnen de regeling behandeld kan worden. Er wordt alleen vermeld dat de klachten betrekking hebben op een gedraging (of het nalaten van een gedraging) of op een beslissing (of het nalaten van een beslissing).

Wanneer schakel je de klachtencommissie in?

In eerste instantie richt je je met een klacht aan de docent met wie je te maken hebt, of aan de directie van ZoMa Opleidingen. Pas als dat niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, kun je de klachtencommissie (hierna ook te noemen: “de Commissie”) inschakelen. Zolang er nog geen gesprek is geweest met de directie van ZoMa Opleidingen, zal de klachtencommissie je klacht niet in behandeling nemen.



Welke procedure dien je te volgen?

Indienen klacht

Een klacht moet schriftelijk en met een handtekening ondertekend, worden ingediend bij de Commissie. In principe stel je jouw klachtschrift zelf op.

In dit klaagschrift moeten de volgende zaken opgenomen zijn:

- A. de naam en het adres van de klager
- B. een precieze omschrijving van de klacht
- C. de naam en het adres van de verweerder (ZoMa Opleidingen en/of de betrokken docent)
- D. de dagtekening en ondertekening.

Tevens ontvangt de Commissie graag alle schriftelijke correspondentie die van belang is om de klacht te verduidelijken. Indien het klaagschrift één van de genoemde zaken niet bevat, zal de voorzitter de klager bepaalde termijn geven om dit verzuim te herstellen. Indien deze termijn wordt overschreden, dan kan de Commissie besluiten de klacht helemaal niet in behandeling te nemen.

Inlichten van de partijen

Zo snel mogelijk na ontvangst van het klaagschrift krijgt klager hiervan een ontvangstbevestiging. Dit is niet hetzelfde als de beslissing om de klacht in behandeling te nemen. Daarover beslist de Commissie apart, binnen twee weken na ontvangst van de klacht. In de meeste gevallen wordt de behandelprocedure na twee weken in werking gezet. Deze begint met het toezenden van het klaagschrift en eventuele bijlagen aan verweerder(s). Dit zijn in ieder geval de directie van ZoMa Opleidingen. Vervolgens laat de Commissie ZoMa Opleidingen en eventueel de aangeklaagde weten dat er een klacht is ingediend en zij die in behandeling heeft genomen. Hierbij vraagt de Commissie om inlichtingen. Gevraagd wordt aan de betrokkene van ZoMa Opleidingen om aan te geven wat er allemaal is gedaan om de klacht zelf op te lossen. De verweerders dienen binnen 10 werkdagen op de klacht te reageren.

Vergadering van de Commissie

Zodra de Commissie alle stukken heeft ontvangen plant zij een vergadering. Deze vergadering wordt binnen 6 weken na ontvangst van de reactie van de verweerders gepland.



Inzetten van getuigen

Zowel de klager als de Commissie kunnen getuigen en deskundigen oproepen. Dit wordt aan alle partijen gemeld.

De vergaderingen van de Commissie

De vergaderingen van de Commissie zijn niet openbaar.

Tenzij de Commissie afziet van het horen van door klager of verweerder meegebrachte getuigen en deskundigen, verloopt het horen van deze personen via de voorzitter. Het is mogelijk dat de voorzitter, behalve aan de andere commissieleden, ook partijen gelegenheid biedt - via hem - de getuige of deskundige vragen te stellen.

De Commissie kan eventueel besluiten een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen.

Wat is de taak van de klachtencommissie?

De klachtencommissie onderzoekt een klacht en adviseert ZoMa Opleidingen hierover.

De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan ZoMa Opleidingen over:

- A. de (on)gegrondheid van de klacht
- B. het nemen van maatregelen
- C. overige door ZoMa opleiding te nemen besluiten.

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van de klacht. De leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht over zaken die zij in behandeling nemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan ZoMa Opleidingen schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden als er klachten bij haar terecht zijn gekomen.

Samenstelling klachtencommissie en zittingsduur

De klachtencommissie is als volgt samengesteld:

- Voorzitter: Lineke de Ruiten-Folkers, kandidaat-notaris en energetisch therapeut
bereikbaar via: linekederuiter@hotmail.com
- Lid: Eline Zeelenberg, Reiki Master en Coach
bereikbaar via: eline@hartekracht.net
- Lid: Martijn Meima, bedrijfskundige, trainer en coach
bereikbaar via: martijn@intuitiesfondernemen.nl



De leden worden benoemd voor een periode van 4 jaar. Daarna zijn ze terstond herkiesbaar. De voorzitter en leden kunnen op ieder moment ontslag nemen. ZoMa Opleidingen zorgt dan voor vervanging.

Uitbrengen van advies

De Commissie vergadert over de klacht en bepaalt in besloten kring het advies dat zij over de klacht zal geven. Bij deze vergadering dienen alle leden van de Commissie aanwezig te zijn. Eventueel kan de vergadering ook via de telefoon of Skype plaatsvinden. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.

Het kan zijn dat de Commissie na de sluiting van de vergadering van oordeel is dat voortzetting op een nieuwe zitting moet plaatsvinden of dat zij schriftelijk nog nadere inlichtingen bij partijen of derden wil inwinnen. In dat geval schort zij de termijn voor het vaststellen van haar advies op.

Tenzij de Commissie de behandeling van de klacht nog niet kan afronden, zoals hierboven genoemd, stelt zij binnen vier weken na de sluiting van de zitting of de schriftelijke behandeling het advies vast. De voorzitter kan deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen.

Inhoud van het advies

Het advies van de Commissie bestaat meestal uit twee delen.

1. Het bevat in ieder geval een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
2. Het kan aanbevelingen bevatten aan ZoMa Opleidingen voor te treffen maatregelen.

De Commissie ligt alle partijen schriftelijk in over haar advies.

Binnen vier weken na ontvangst van dit advies moet de klager schriftelijk meedelen of hij/zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt of dat hij/zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Tegen het advies van de klachtencommissie kan men geen beroep aantekenen.



Geheimhouding

Alle aan de Commissie worden gestuurde bescheiden zijn openbaar voor de betrokken partijen. Dit betekent dat alle stukken die de Commissie ontvangt gekopieerd worden en ongewijzigd aan alle partijen die bij de klacht betrokken zijn gestuurd worden.

Degenen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn verplicht tot geheimhouding. Als ze beschikken over gegevens die betrekking hebben op de klacht, dan moeten zij deze bewaren. Iedere betrokkenen moet een eigen archief aanhouden van alle zaken die in het kader van de klachtbehandeling in hun bezit zijn gekomen. Hij of zij dient er zorg voor te dragen dat deze informatie niet door derden ingezien kan worden.

Bewaring stukken

De ingediende klachten en de wijze van afhandeling van deze klachten worden door de voorzitter geregistreerd. De klachten en alle op de ingediende klachten betrekking hebbende stukken worden voor de duur van de daarvoor geldende wettelijke termijnen bewaard.

Intrekken van de klacht

Op ieder moment kun je je klacht intrekken. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan alle betrokkenen mee.

Algemeen

ZoMa Opleidingen legt deze regeling voor elk lid of klant ter inzage en stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie.

Deze regeling treedt in werking op 1-11-2013.

Deze regeling is vastgesteld op 30-10-2013.