

Klachtenreglement Esoterra

1 Inhoud

1	Inhoud	1
2	Preprocedure	1
3	Klachtenprocedure	1
3.1	Start klachtenprocedure	1
3.2	Periode tussen voorval en klacht	2
3.3	Klachtencommissie	2
3.4	Werkwijze	2
3.5	Uitvoering werkwijze	2
3.6	Termijn	3
3.7	Uitspraak Klachtencommissie	3
3.8	Sancties m.b.t. studenten	3
3.9	Sancties m.b.t. studenten	3
3.10	Uitvoering advies Klachtencommissie	4
3.11	Beroep	4
3.12	Bewaartermijn	4

2 Preprocedure

Esoterra gaat er van uit dat de in geval van conflicten tussen studenten, docenten, medewerkers en directie er voldoende gelegenheid is tot gesprek en bemiddeling en dat dit ook de eerste stap is bij het oplossen van die conflicten.

3 Klachtenprocedure

3.1 Start klachtenprocedure

De klachtenprocedure staat open voor alle klachten, behalve voor de klachten welke betrekking hebben op de toetsingen en examens. Deze klachten worden behandeld door de Examencommissie. Zie hiervoor het examenreglement.

Wanneer binnen 14 dagen dit gesprek blijkt niet te voldoen, dient er een officiële, in het Nederlands gestelde, klachtenbrief verzonden te worden te worden aan Esoterra t.a.v. De directie (Esoterra, PC Staalweg 50, 3721 TJ, Bilthoven).

Deze envelop heeft als inhoud:

1. Een brief waarin concreet vermeld staat dat dit een klacht betreft.
 - Korte omschrijving van het voorval waarop deze klacht betrekking heeft.
 - De datum en van het voorval.

- De locatie van het voorval.
 - Namen van de betrokkenen.
2. Een gesloten envelop gericht aan "Klachtencommissie Esoterra".
- Concrete beschrijving van de klacht.
 - De naam van de (ex) student
 - De naam van de aangeklaagde
 - Een omschrijving van de klacht
 - NAW gegevens van eventuele getuigen (indien van toepassing)
 - De correspondentie en andere stukken die relevant zijn voor de klacht

De directie bevestigt binnen 7 dagen de ontvangst van deze brief, waarna de hieronder opgenomen klachtenregeling in werking treedt.

3.2 Periode tussen voorval en klacht

Een klacht dient zo spoedig mogelijk na het voorval waarop deze betrekking heeft, maar in ieder geval binnen een termijn van 3 maanden schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie. Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen.

3.3 Klachtencommissie

De opleiding kent een **onafhankelijke** klachtencommissie bestaande uit drie personen. De directie van de opleiding benoemt de voorzitter en de leden. De voorzitter is een jurist en komt van buiten de opleiding. Voorzitter en leden van de commissie worden voor een periode van drie jaar benoemd. Zij kunnen worden herbenoemd. De commissie kent de volgende leden:

Deze bestaat uit de volgende personen:

- Voorzitter (vacature)
- Tanja van den Berg (oud-student, massagetherapeut)
- Jos Olgers (therapeut, oprichter Trance Art Academie)

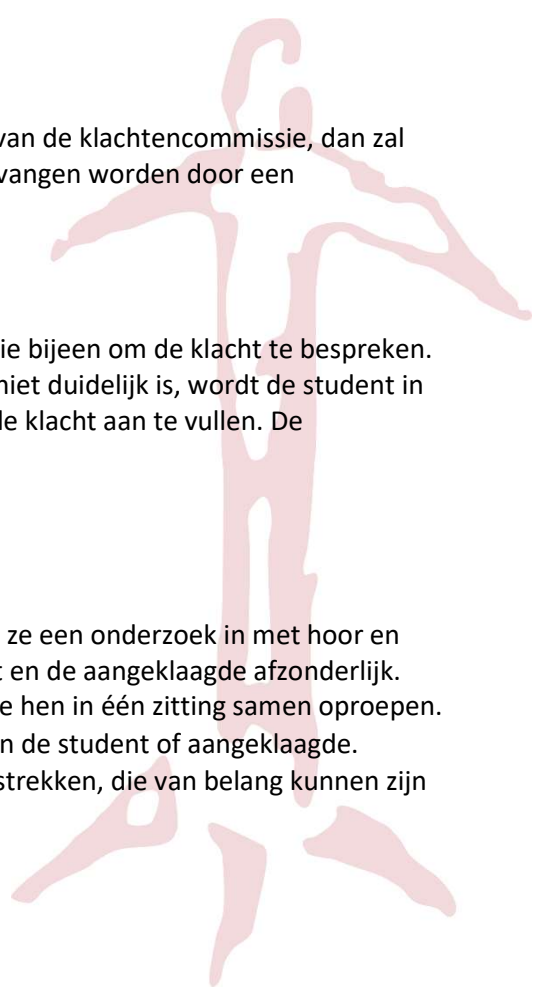
Indien de klacht betrekking heeft of verband houdt met een lid van de klachtencommissie, dan zal deze geen zitting hebben in de afhandeling van de klacht en vervangen worden door een onafhankelijk nieuw (tijdelijk) lid van de Klachtencommissie.

3.4 Werkwijze

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht komt de commissie bijeen om de klacht te bespreken. De commissie kan ook telefonisch vergaderen. Indien de klacht niet duidelijk is, wordt de student in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van drie weken de klacht aan te vullen. De klachtencommissie stuurt de student een ontvangstbevestiging.

3.5 Uitvoering werkwijze

- Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- Indien de commissie de klacht ontvankelijk beschouwt, stelt ze een onderzoek in met hoor en wederhoor. In dit onderzoek hoort de commissie de student en de aangeklaagde afzonderlijk. Indien beide partijen daarmee instemmen, kan de commissie hen in één zitting samen oproepen.
- De commissie kan getuigen horen, al dan niet op verzoek van de student of aangeklaagde.
- De commissie kan partijen of derden vragen, stukken te verstrekken, die van belang kunnen zijn bij de behandeling van een klacht.



- Beide partijen hebben recht op inzage in alle stukken die in het kader van de behandeling van de klacht worden ingebracht.
- Tijdens het onderzoek kunnen student en aangeklaagde zich desgewenst laten bijstaan. De kosten voor de bijstand komen voor eigen rekening van de partijen.
- Het horen van student, aangeklaagde en eventuele vertegenwoordigers vindt plaats in besloten zittingen.
- Een ieder die in het kader van het onderzoek wordt gehoord is, voor zover wettelijke regelingen dit niet verhinderen, verplicht de gevraagde informatie te verschaffen.
- Van het hoorgesprek wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt binnen 3 weken na het horen, naar de betrokkenen toegezonden om voor akkoord te worden ondertekend.

3.6 Termijn

Uiterlijk twee maanden na ontvangst van de klacht geeft de commissie schriftelijk haar oordeel over de klacht. Indien nodig, kan de commissie in overleg met de student en de aangeklaagde van deze termijn afwijken.

3.7 Uitspraak Klachtencommissie

De klachtencommissie verklaart de klacht in haar uitspraak:

- Niet ontvankelijk, dan wel
- Ongegrond, dan wel
- Gegrond

De uitspraak vermeldt de gronden waarop het oordeel berust.

Indien de klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk dan wel ongegrond acht, brengt zij haar uitspraak ter kennis van de student, de aangeklaagde en de directie van de opleiding.

Indien de klachtencommissie de klacht gegrond acht, dan brengt zij haar uitspraak ter kennis van de directie van de opleiding. De commissie vermeldt in haar uitspraak welke maatregel zij de directie van de opleiding adviseert te nemen. Tevens brengt de commissie haar uitspraak ter kennis van de student en de aangeklaagde.

3.8 Sancties m.b.t. studenten

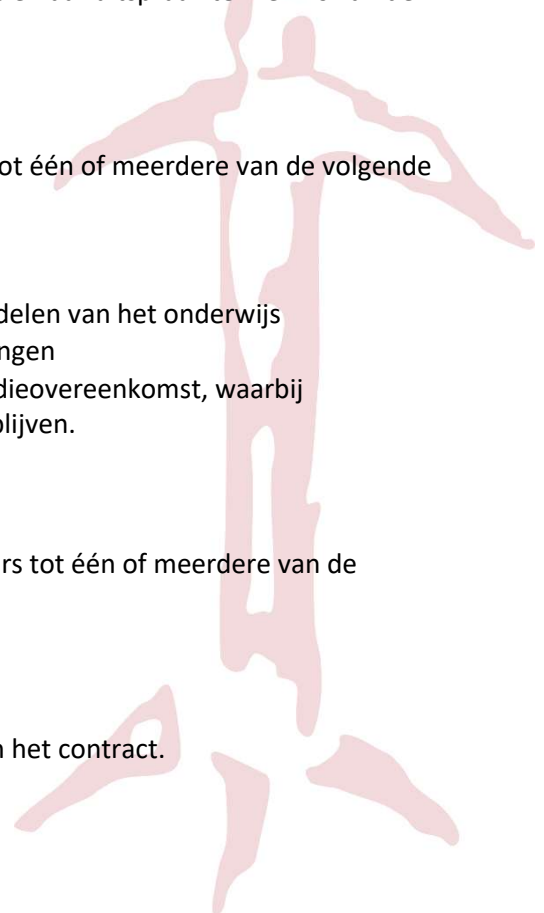
De directie van de opleiding kan met betrekking tot studenten tot één of meerdere van de volgende maatregelen besluiten:

- Waarschuwing
- Berisping
- Ontzegging van de toegang tot met name genoemde onderdelen van het onderwijs
- Ontzegging van gebruik van met name genoemde voorzieningen
- Intrekking van de inschrijving dan wel opzegging van de studieovereenkomst, waarbij betalingsverplichtingen tot datum intrekking gehandhaafd blijven.

3.9 Sancties m.b.t. studenten

De directie van de opleiding kan met betrekking tot medewerkers tot één of meerdere van de volgende maatregelen besluiten:

- Waarschuwing
- Berisping
- Schorsing
- Opzegging van de lesovereenkomst dan wel beëindiging van het contract.



3.10 Uitvoering advies Klachtencommissie

Het besluit van de directie van de opleiding over de te nemen maatregel(en) wordt binnen twee maanden schriftelijk ter kennis gebracht van de klachtencommissie, de student, de aangeklaagde. Indien de directie niet besluit tot de maatregel, die de commissie adviseert, dan motiveert zij dit besluit.

3.11 Beroep

Voor klachten tussen studenten en de directie, die naar deze interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid zijn opgelost, bestaat ook de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Stichting 'De Geschillencommissie' van de Nationale Raad voor Training en Opleiding (NRTO), Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, 070-3105310, www.degeschillencommissie.nl.

Het oordeel van de geschillencommissie is bindend.

3.12 Bewaartermijn

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en in het studentdossier bewaard voor een periode van 5 jaar.

