

Klachtenprocedure docentenopleiding

Praktijk de Toermalijn zet zich in om van je opleiding een succes te maken. Mocht er desondanks toch iets misgaan of heb je een klacht, meldt dat dan per omgaande (schriftelijk, per email of telefonisch). Praktijk de Toermalijn doet er alles aan om zo spoedig mogelijk tot een bevredigende oplossing te komen. Praktijk de Toermalijn is aangesloten bij de samenwerken Yogadocenten Nederland (de SYN). Mocht het nodig zijn dat er een klachtenprocedure moet worden opgestart dan kun je terecht bij deze vereniging. Klachten mogen ook altijd voorgelegd worden aan de vertrouwenspersoon mevrouw Petra Vermeulen. Zij is opleidingsfunctionaris in het regulier onderwijs en bereikbaar via het emailadres: pdvermeulen@hotmail.com Iedere klacht wordt altijd strikt vertrouwelijk behandeld.

Klachtenprocedure

Melding:

Klachten dienen per mail of per post kenbaar gemaakt te worden bij Praktijk de Toermalijn en binnen 7 dagen ontvang je hierop een reactie.

Praktijk de Toermalijn stuurt een klachtenmeldingsformulier naar de cursist nadat Praktijk de Toermalijn heeft vastgesteld waar de melding betrekking op heeft. Dit formulier is opvraagbaar via de mail. De cursist vult het formulier in en stuurt deze per post of mail terug aan Praktijk de Toermalijn.

Praktijk de Toermalijn streeft ernaar om de klacht binnen 4 weken af te handelen. Lukt dit niet, dan geeft Praktijk de Toermalijn binnen deze termijn aan dat er langere tijd nodig is om de klacht te behandelen.

Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de cursist zich opnieuw melden bij Praktijk de Toermalijn.

Praktijk de Toermalijn wijst de cursist op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de klachtencommissie van de Samenwerken yogadocenten Nederland (de SYN) in de persoon van Klaas Stuive, k.stuive@hotmail.com en bespreekt met de cursist het formele traject van indiening van een klacht.

Indienen:

1. Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

Geen verplichting tot behandeling

1. Praktijk de Toermalijn is niet verplicht de klacht te behandelen als:
 - a. een klacht die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

- b. een klacht die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.
- c. het belang van de cursist(klager) of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dit ter beoordeling van de KlachtenCommissie.
- d. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de cursist (klager) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Bevestiging

Praktijk de Toermalijn zendt binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de cursist(klager). De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

Onderzoek klacht

Praktijk de Toermalijn verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen waarmee cursist(de klager) kan instemmen. Binnen 7 werkdagen wordt er met de cursist(klager) gecorrespondeerd over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

Hoor en wederhoor

Praktijk de Toermalijn stelt de Cursist en eventueel andere betrokkenen in de gelegenheid te worden gehoord. Praktijk de Toermalijn maakt van het horen een verslag. Het verslag wordt toegezonden aan de betrokkenen en wordt gearchiveerd.

Afhandeling Klachten

1. Praktijk de Toermalijn handelt een klacht binnen acht weken na ontvangst af.
2. Praktijk de Toermalijn kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken opschorten en doet hierover schriftelijk mededeling aan cursist(de klager). Er wordt een nieuwe termijn aangegeven waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
3. Indien geschillen niet in onderling overleg kunnen worden beslecht, dan is de uitspraak van de Klachtencommissie bindend voor Praktijk de Toermalijn.
4. De consequenties welke volgen uit de uitspraak zullen door Praktijk de Toermalijn snel worden afgehandeld.

Kennisgeving, registratie en bewaartermijn

1. Praktijk de Toermalijn stelt de cursist (klager) schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de beslissing die hij daaraan verbindt.
2. Praktijk de Toermalijn draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende Klachten en bewaart de relevante stukken gedurende een jaar.