

## **Klachtenprocedure van ZoMa Opleidingen**

### **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 de student die de opleiding volgt 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 tot de docent met wie je te maken hebt en tot 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 je geen gesprek hebt gehad met de directie, neemt de klachtencommissie je klacht niet in behandeling.

### **Welke procedure moet je volgen?**

#### *Indienen klacht*

Een klacht moet schriftelijk en met een handtekening ondertekend, worden ingediend bij de Commissie. In principe stel je jouw klaagschrift 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, geeft de voorzitter de klager een bepaalde termijn 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 drie 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 doet hierover een bindende uitspraak.

De klachtencommissie geeft een bindende uitspraak aan ZoMa Opleidingen over:

- De (on)gegrondheid van de klacht.
- Het nemen van maatregelen.
- Overige door ZoMa opleidingen te nemen besluiten.

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokken, 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: Martijn Meima, bedrijfskundige, trainer en coach,  
*bereikbaar via: [martijn@intuitiesfondernemen.nl](mailto:martijn@intuitiesfondernemen.nl)*
- Lid: Sevilla Spijker, Notarisklerk, Reiki Master en Holistisch Therapeut,  
*bereikbaar via: [ahspijker@casema.nl](mailto:ahspijker@casema.nl)*

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

### **Uitbrengen van bindende uitspraak**

De Commissie vergadert over de klacht en bepaalt in besloten kring de bindende uitspraak dat zij over de klacht zal geven. Bij deze vergadering moeten alle leden van de Commissie aanwezig 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 uitspraak op.

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

### **Inhoud van de bindende uitspraak**

De bindende uitspraak 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 bindende uitspraak.

Binnen drie weken na ontvangst van de uitspraak 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 de uitspraak van de klachtencommissie kan men geen beroep aantekenen.

### **Geheimhouding**

Alle aan de Commissie 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 zorgt ervoor 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.