

Klachtenreglement NamoNamah Opleiding tot Yogadocent.

HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Docent: persoon, verbonden aan NamoNamah, die lessen verzorgd;
- b. Student: persoon die de opleiding NamoNamah volgt;
- c. Directie: Chris Bieze en Tineke Eleveld;
- d. Klachtenadviescommissie: commissie als bedoeld in artikel 2;
- e. Klager: een persoon die een klacht heeft ingediend over de docent onder a;
- f. Klacht: essentiële kritiek, op basis van ervaringen opgedaan door de klager, met betrekking tot de inhoud van de lessen, gedragingen en besluiten, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van besluiten, van de aangeklaagde;
- g. Aangeklaagde: een docent, zoals omschreven bij 1a, die onderwerp is van een klacht;
- h. Beroepscode: door de VYN opgestelde gedragsregels welke een onderdeel zijn van dit reglement.

HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN KLACHTEN

Paragraaf 1: De klachtenadviescommissie

Artikel 2: Instelling en taken klachtenadviescommissie

1. Er is een klachtenadviescommissie die klachten onderzoekt en de directie hierover adviseert.
2. De klachtenadviescommissie geeft, indien gevraagd advies aan de directie over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door de directie te nemen besluiten.
3. De klachtenadviescommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.
4. De klachtenadviescommissie houdt zitting indien zij dat nodig acht. De zittingen zijn niet openbaar.

Artikel 3: Samenstelling en benoeming klachtenadviescommissie

1. De klachtenadviescommissie bestaat uit minimaal twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directie.
2. De klachtenadviescommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten. In de klachtenadviescommissie kunnen plaatsnemen:



- a. een juridisch deskundige;
 - b. een medisch deskundige;
 - c. een financieel deskundige;
 - d. een onderwijsdeskundige;
 - e. een ervaren yogadocent.
3. Leden van de directie kunnen geen zitting hebben in de klachtenadviescommissie.
 4. De klachtenadviescommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan. Het voorzitterschap kan rouleren.
 5. De voorzitter leidt de vergaderingen van de commissie, vertegenwoordigt haar naar buiten en is contactpersoon voor de directie.
 6. De klachtenadviescommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) secretaris aan.
 7. De klager en de aangeklaagde mogen de voorzitter en leden van de klachtenadviescommissie wraken indien zij zich met redenen omkleed op het standpunt stellen dat de onpartijdigheid in het geding kan zijn.
 8. Een lid van de klachtenadviescommissie kan zich met redenen omkleed verschonen als hij/zij meent dat de onpartijdigheid in het geding kan zijn.
 9. De klachtenadviescommissie heeft de bevoegdheid om externe deskundigen te raadplegen.
 10. De samenstelling van de klachtenadviescommissie wordt vermeld op de internetsite van de opleiding.

Artikel 4: Zittingsduur

1. De leden van de klachtenadviescommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn aansluitend herbenoembaar. De klachtenadviescommissie stelt een rooster van aftreden op.
2. Elk lid van de klachtenadviescommissie kan op ieder moment ontslag nemen.

Paragraaf 2: De procedure

Artikel 5: Indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij de directie zoals omschreven in artikel 10.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of het besluit waarop de klacht betrekking heeft, te worden ingediend.
3. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst bij de directie aangetekend.
4. De directie kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. De directie meldt een dergelijke afhandeling binnen drie weken aan de klager en de aangeklaagde.
5. De directie verwijst de klacht naar de klachtenadviescommissie, tenzij het de klacht zelf heeft afgehandeld volgens lid 4.
6. Als de klager verzoekt om een behandeling door de klachtenadviescommissie dan verwijst de directie de klacht door naar de klachtenadviescommissie.
7. De directie kan een voorlopige voorziening treffen.
8. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst bij de klachtenadviescommissie aangetekend.
9. Na ontvangst van de klacht door de klachtenadviescommissie deelt zij de klager en de aangeklaagde binnen zeven dagen schriftelijk mee dat zij de klacht zal onderzoeken.



10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6: Tegemoetkomen aan de klacht

Zodra de directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd en vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het klachtenreglement. De klager en de aangeklaagde worden hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7: Intrekken van de klacht

De klager kan de klacht intrekken zolang de directie of klachtenadviescommissie geen uitspraak hebben gedaan. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtenadviescommissie de klacht intrekt, deelt de klachtenadviescommissie dit aan aangeklaagde en de directie mee.

Artikel 8: Het niet behandelen van een klacht

1. De directie neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - b. de klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is bij de rechter;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die onderwerp is van een strafrechtelijk onderzoek;
 - d. de klacht al eerder met inachtneming van de bepalingen van deze klachtregeling is behandeld;
 - e. de klacht primair betrekking heeft op een financieel onderwerp;
 - f. de klacht betrekking heeft op het functioneren van de directie;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager en de aangeklaagde zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht door de directie, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9: Aard van de klacht

In de procedure kunnen klachten worden besproken die betrekking hebben op yogadocenten, de inhoud van de lessen en de ervaringen opgedaan door studenten.

De door de VYN opgestelde beroepscode dient als leidraad bij de beoordeling van een klacht.



Artikel 10: Vorm en inhoud van de klacht

1. Een klacht moet geprint, getypt of in duidelijk leesbaar handschrift geschreven, voorzien van een handtekening, persoonlijk of per post worden ingediend bij de directie.
2. De klager stuurt per post de aangeklaagde een kopie van de ingediende klacht.
3. De klacht bevat:
 - a. de naam, voorletters en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de naam, voorletters en het adres van de aangeklaagde;
 - d. een omschrijving van de klacht;
 - e. indien mogelijk de reden voor de klacht;
 - f. Indien van toepassing moet de klacht de namen vermelden van eventuele getuigen en aangeven welk(e) artikel(en) uit de beroepscode volgens de klager is (zijn) overtreden.
4. Andere stukken van klager of aangeklaagde die van belang zouden kunnen zijn voor de behandeling van de klacht, kunnen als bijlage bij de klacht worden ingediend.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid en het derde lid (a t/m d), wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
6. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit gemeld aan de klager, de aangeklaagde en bij behandeling door de klachtenadviescommissie ook aan de directie.

Artikel 11: Vooronderzoek

1. De klachtenadviescommissie is ten behoeve van de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zonodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan voor de opleiding kosten zijn verbonden, is vooraf toestemming van de directie vereist.
2. De klachtenadviescommissie kan besluiten tot de volgende acties:
 - a. In overleg met de aangeklaagde docent een les bijwonen.
 - b. In overleg met de betreffende docent informatie inwinnen bij collega-docenten.
 - c. In overleg met de docent een enquête houden onder zijn/haar (overige) studenten.

Artikel 12: Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats, datum en tijdstip van de zitting waarin de klager, de aangeklaagde en eventuele getuigen tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht door de klachtenadviescommissie.
2. Bij het bepalen van de datum kan door klager en aangeklaagde eenmaal om een alternatief verzocht worden.
3. Minimaal zeven dagen voor de zitting dient de klachtenadviescommissie in het bezit te zijn van alle relevante stukken.
4. De klachtenadviescommissie zal tijdens de zitting zowel klager als beklagde alle stukken (of kopieën daarvan) overhandigen die zij zal gebruiken om tot een oordeel te komen.
5. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtenadviescommissie anders bepaalt. Klager en aangeklaagde kunnen ook op verschillende dagen worden gehoord.



6. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van dit recht.
7. De klachtenadviescommissie heeft de bevoegdheid derden te horen.
8. Van de hoorzitting worden door de klachtenadviescommissie aantekeningen gemaakt die als basis dienen voor het advies.
Deze aantekeningen bevatten tevens:
 - a. de namen en de functies van de aanwezigen;
 - b. de relevante stukken die zijn ingediend.

Artikel 13: Advies

1. De klachtenadviescommissie beraadslaagt en besluit achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtenadviescommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de directie, binnen zes weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met zes weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtenadviescommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de directie.
3. De klachtenadviescommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de directie.
4. De leden van de klachtenadviescommissie oordelen op basis van Nederlands recht en zonder vooringenomenheid.
5. Bestaat er binnen de klachtenadviescommissie geen overeenstemming over het uit te brengen advies dan kan in het advies een minderheidsstandpunt worden vermeld. Als de minderheid dat wenst, met naamvermelding van die minderheid.
6. De klachtenadviescommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de directie te treffen maatregelen.

Artikel 14: Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat alle leden van de klachtenadviescommissie, waaronder de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter, aanwezig zijn.

Paragraaf 3: Besluitvorming door de directie

Artikel 15: Beslissing op advies

1. Binnen zes weken na ontvangst van het advies van de klachtenadviescommissie deelt de directie aan de klager, de aangeklaagde en de klachtenadviescommissie schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt, of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtenadviescommissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste zes weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de directie met redenen omkleed aan klager, aangeklaagde en klachtenadviescommissie.
3. De maatregelen van de directie kunnen bestaan uit:
 - a. een voorstel tot bemiddeling tussen partijen;
 - b. een waarschuwing aan de aangeklaagde docent;



- c. een berisping van de aangeklaagde docent;
4. De directie behoudt alle verantwoordelijkheid inzake de klachtenbehandeling.

HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN

Artikel 16: Openbaarheid

1. De directie maakt het bestaan van dit reglement bekend op de website van NamoNamah.
2. Dit reglement is op te vragen bij de directie.

Artikel 17: Evaluatie

Dit reglement wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de directie en de klachtenadviescommissie geëvalueerd.

Artikel 18: Wijziging van het reglement

Dit reglement kan door de directie worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de klachtenadviescommissie.

Artikel 19: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie.
2. De Beroepscode maakt deel uit van dit reglement.
3. Dit reglement treedt in werking op 01 januari 2014.

Dit reglement is vastgesteld op 01 januari 2014.

