

KLACHTEN REGELING EN PROCEDURE

ALGEMEEN

De Regenesi docenten, (gekwalficeerde therapeuten en trainers) en overige medewerkers van de workshops en opleiding Regenesi doen uiteraard hun uiterste best om hun lessen, therapiebegeleiding, coaching en toetsing procedures zo goed mogelijk te laten verlopen.

Toch kan het gebeuren dat je een klacht hebt. Dit kan tegen het handelen van een docent, cursist of visie zijn of over de workshop of opleiding.

Hieronder staat beschreven hoe je kenbaar kunt maken dat je niet tevreden bent plus de beschrijving van de afhandeling van je klacht.

Wij willen er namelijk alles aan doen om een eventuele klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is een klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Wij verwachten echter dat een oplossing vaak voor handen zal zijn.

De meest eenvoudige oplossing is om de klacht met te bespreken. Het is ook vaak de snelste oplossing wanneer je rechtstreeks spreekt met degene, die naar jouw mening je ongenoegen heeft opgewekt. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van je klacht wegnemen.

Mocht je er toch niet uitkomen met degene waaraan je je klacht hebt geuit dan kan je een schriftelijke klacht indienen bij de klachten commissie.

BEGRIPPEN:

OPLEIDINGSINSTITUUT:

De Quantum-Academy, gevestigd, Zoom 2011, 8225 KP, Lelystad.

Docenten en trainers: Gerdo Schepel en Jeannette Noordeloos en/of een door de Academy gecertificeerde freelance trainer.

DOCENT:

De docent, trainer, freelancer of medewerker: Een persoon die, na toestemming, namens de Quantum-Academy optreedt in de meest ruime zin van het woord.

KLANT:

Elke afnemer van een dienst van de Quantum-Academy, zoals een deelnemer of cursist.

KLACHT:

Een klacht kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant.

Klanten kunnen een schriftelijke klacht indienen over hun docenten, over mede cursisten en de inhoud van de lessen. Zij mogen ook hun ongenoegen kenbaar maken over de algemene gang van zaken, het les materiaal en de lesmodules. Het doel van deze klachtenregeling is recht te doen aan de individuele klager. Daarnaast is het doel van deze klachtenregeling bemiddeling en herstellen van de relatie. Een klacht indienen is kosteloos.

KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke persoon van de opleiding m.n. de heer L van der Horst en drie leden van de opleiding Regenesi Healing, Jeannette Noordeloos, Gerdo Schepel (directie) en Jojanneke Schepel van het secretariaat.

– In geval van een klacht zal in eerste instantie de directie van de opleidingsinstantie de klacht ter harte nemen.

– Indien de klacht niet tot tevredenheid van de klager wordt opgelost, kan de klacht vervolgens ook worden voorgelegd aan de heer L van der Horst, een onafhankelijke derde, die vervolgens na het doorlopen van de gehele procedure een bindende uitspraak doet. L. van der Horst, Wold 271-10 8225 BP. E-mail, marexo72@gmail.com

Indienen van de klacht: Een klacht kan alleen worden ingediend door een klant (cursist)

UITSLUITINGEN:

Een eis tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.

GEHEIMHOUDING:

Iedere medewerker van het opleidingsinstituut, de onafhankelijke derde en de klant is tot geheimhouding verplicht voor wat betreft gegevens met een persoonlijk en vertrouwelijk karakter.

DE KLACHTENPROCEDURE

Het is vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie je klacht zich richt. Misschien kan je in een gesprek tot een oplossing komen. Als je het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan, kan je altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een medestudent, je mentor, vriend(in) of familielid.

Als je er toch niet uitkomt dan kan je een altijd schriftelijke klacht indienen

STAP 1: Je kunt je klacht in eerste instantie kenbaar maken aan klachtencommissie van de Quantum-Academy. Je dient hiervoor het klachtenformulier te gebruiken. Je kunt dat downloaden via deze link:

http://www.quantumacademy.net/forms_pdf_docs/klachtenformulier.pdf

Mocht dit niet leidt tot een bevredigend resultaat kan de klacht voorgelegd worden aan de onafhankelijke derde de **heer L. van der Horst**, Wold 271-10 8225 BP. E-mail, marexo72@gmail.com, deze gegevens staan ook op het klachtenformulier.

Wat zijn de stappen.

Zodra de klachtencommissie je brief heeft ontvangen, krijg je binnen een week een ontvangstbevestiging.

Ook degene over wie je een klacht hebt, krijgt een bevestiging en een kopie van je brief. De klachtencommissie neemt contact met je op om te bespreken hoe uw klacht verder behandeld zal worden.

Het is mogelijk dat de klachten commissie zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen jou en degene tegen wie je de klacht richt, onder leiding van een door jou gekozen lid van de commissie.

Deze zorgt er voor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen.

Je bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.

Het kan zijn dat het bemiddelingsgesprek tot een oplossing van de klacht leidt. Dan kan de klachtenbehandeling worden afgesloten.

STAP 4: Hoorzitting

Het kan zijn dat je in het bemiddelingsgesprek niet tot overeenstemming komt of dat je de bemiddeling hebt afgewezen.

De behandeling van je klacht krijgt dan een vervolg in een zogenaamde zitting van hoor en wederhoor onder voorzitterschap van de onafhankelijke derde van de klachtencommissie.

Dit is een zitting van de klachtencommissie waarbij minimaal twee commissieleden aanwezig zijn.

De commissieleden zullen er op toezien dat de zitting eerlijk verloopt.

Tijdens de zitting heb je de gelegenheid je klacht mondeling te presenteren.

Indien je dat wenst, kan je je laten vergezellen door maximaal één ondersteuner (medestudent, vriend (in) of familielid). Het kan zijn dat de commissieleden je vragen ter verduidelijking

stellen. Ook degene over wie je een klacht heeft, kan zijn visie op het meningsverschil geven. Er wordt een verslag gemaakt van deze zitting.

Gescheiden hoor en wederhoor

Indien je dit wenst, kunnen tijdens de zitting de partijen apart worden gehoord. Dit kan je aan het secretariaat van de commissie verzoeken.

Uitspraak

Na de zitting zal de klachtencommissie zich beraden. De onafhankelijke derde zal dan een oordeel geven of de klacht over een docent, medewerker of cursist gegrond of ongegrond wordt verklaard. Deze uitspraak is bindend.

Als het een gegronde klacht betreft over de algemene gang van zaken, het les materiaal of de lesmodules zal het instituut deze ter harte moeten nemen en waar mogelijk aan te passen of te verbeteren. Alle betrokkenen ontvangen schriftelijk een exemplaar van de uitspraak.

Er volgen geen sancties of straffen op de uitspraak, al is het zeer aannemelijk dat de veroorzaker van een gegronde klacht het zich behoorlijk aan zal trekken.

Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht?

De klachtencommissie moet binnen negen weken een uitspraak doen over je klacht. Deze termijn gaat in op de dag dat uw klacht bij het secretariaat is ingediend.

In de periode van de zomervakantie of als een bemiddelingspoging is mislukt, kan de tijdbalk langer worden. Alle betrokkenen worden daar van op de hoogte gebracht.

Tijdbalk

Week 1 Ontvangst brief bij klachtencommissie

Week 2 Ontvangstbevestiging

Week 3 Bemiddelend gesprek met een lid van de klachtencommissie

Week 5 Hoorzitting

Week 9 Klachtencommissie doet uitspraak en stelt tevens een schriftelijk rapport hierover op

Wijzigingen in deze klachtenprocedure kan door de Quantum-Academy zonder voorafgaande kennisgeving doorgevoerd worden.

01-01-2019 www.quantum-academy.net – KvK 11021441 0000 Lelystad