



# Klachtenprocedure Malva Opleiding

Inwerkingtreding: januari 2010

## Inhoudsopgave

- Preambule
- 1. Definities
- 2. Indienen van een klacht en voortraject
- 3. Behandeling van een klacht
- 4. Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht
- 5. Uitspraak
- 6. Samenstelling, benoeming en ontslag van de Vertrouwenscommissie
- 7. Geheimhoudingsplicht
- 8. Vergoedingen
- 9. Overige taken en verplichtingen van de Vertrouwenscommissie
- 10. Overige zaken

## Preambule

Studenten en cursisten moeten in geval van een klacht de mogelijkheid hebben om gehoord te worden door een onafhankelijke commissie. Om recht te doen hieraan heeft het bestuur van de Malva Opleiding een klachtenprocedure vastgesteld en een onafhankelijke Vertrouwenscommissie ingesteld.

Doelstelling van het klachtenprocedure:

- Herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde
- Recht doen aan de individuele klager
- Beter zicht krijgen op tekortkomingen in het verleende onderwijs door het systematisch verzamelen van klachten
- Bevorderen van de kwaliteiten van de door Malva Opleiding verleende onderwijs.

Deze klachtenprocedure richt zich op de verhouding tussen student/cursist en docent(en), examencommissie en/of bestuur van de Malva Opleiding

Voor het deponeren van een klacht worden een aantal stappen onderscheiden:

1. de student/cursist en de docent(en), examencommissie en/of bestuur trachten eerst zelf het probleem middels een gesprek op te lossen;
2. wanneer een oplossing niet wordt bereikt kan er bemiddeling worden gevraagd van de door de Malva Opleiding ingestelde Vertrouwenscommissie. Het adres van de Vertrouwenscommissie staat op de laatste pagina vermeld;
3. wanneer er na deze bemiddeling nog steeds geen oplossing is gevonden staat het de student/cursist vrij om via de Nederlandse Rechter verhaal te halen.

## Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Klacht:** het kenbaar maken van onvrede, komende van de student/cursist als gebruiker van de diensten van Malva Opleiding.
- b. **Klager:** de student/cursist die zich met een klacht over een bij de Malva Opleiding aangesloten docent(en), examencommissie en/of bestuur tot de Vertrouwenscommissie wendt.
- c. **Student/cursist:** een ieder die als student staat ingeschreven bij de door Malva Opleiding verzorgde beroepsopleiding dan wel als cursist deelneemt aan een bijscholingsdag.
- d. **Docent(en):** een gediplomeerde Malva Docent en/of een door Malva Opleiding gefaciliteerde gastdocent.
- e. **Examencommissie:** een door het bestuur ingestelde commissie welke belast is met het afnemen van eindejaarstoetsen en het eindexamen.
- f. **Bestuur :** het bestuur van de Malva Opleiding zijnde de vennoten van de Malva Opleiding v.o.f.
- g. **Malva Opleiding:** de onderwijsinstelling Malva Opleiding v.o.f.
- h. **Studieovereenkomst:** de (schriftelijke) overeenkomst die Malva Opleiding met de student/cursist gesloten heeft, voordat zij overgaan tot uitvoering van de dienstverlening.
- i. **Vertrouwenscommissie:** de door het bestuur van de Malva Opleiding ingestelde commissie die is belast met de behandeling, verzameling en registratie van klachten zoals in de preambule weergegeven.
- j. **Secretariaat:** Het secretariaat van de Vertrouwenscommissie.

## Artikel 2 Indienen van een klacht en voortraject

- a. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat en bevat tenminste:
  - de naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager
  - de naam van de docent(en) en/of bestuur van de Malva Opleiding waarop de klacht betrekking heeft,
  - relevante informatie over de klacht (*feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en – indien van toepassing – hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht*),
  - datering en ondertekening van de klacht door de klager.
- b. Binnen een termijn van 10 werkdagen na ontvangst van de klacht bij het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De leden van de Vertrouwenscommissie ontvangen per gelijke post een afschrift van de klacht.
- c. Indien één of meer van de in art. 2.a. genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de Vertrouwenscommissie de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan de klacht door de Vertrouwenscommissie niet ontvankelijk worden verklaard.
- d. Indien over het feit dan wel de gebeurtenis waarover wordt geklaagd geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de student/cursist en de docent(en), examencommissie en/of bestuur waar de klacht betrekking op heeft adviseert de Vertrouwenscommissie de klager om de klacht eerst zelf met de docent(en), examencommissie en/of bestuur te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt wordt de klacht door de Vertrouwenscommissie niet verder in behandeling genomen.
- e. Wanneer de klager niet bereid is tot het in art. 2.d. bedoelde contact dan wel indien dit niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de officiële klachtenprocedure begonnen en nemen de termijnen genoemd in art. 5.a een aanvang, indien en voor zover alle gegevens genoemd in art. 2.a naar het oordeel van de Vertrouwenscommissie naar behoren bij het secretariaat zijn ingediend.

### **Artikel 3      Behandeling van een klacht**

- a. Indien de Vertrouwenscommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, wordt er een afschrift van het klaagschrift toegezonden aan de docent(en), examencommissie en/of bestuur tegen wie de klacht gericht is.
- b. De betrokken docent(en), examencommissie en/of bestuur zal worden verzocht om binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op het klaagschrift. Na ommekomst van deze termijn zal de klacht door de Vertrouwenscommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de docent(en), examencommissie en/of bestuur niet gereageerd heeft.
- c. Een klacht wordt behandeld door de voorzitter en twee andere leden van de Vertrouwenscommissie.
- d. De docent(en), examencommissie en/of bestuur tegen wie de klacht is gericht alsmede iedere andere docent(en), examencommissie en/of bestuur die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kunnen geen deel uitmaken van de Vertrouwenscommissie die de klacht behandelt.
- e. De Vertrouwenscommissie besluit of zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de Vertrouwenscommissie indien zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. De Vertrouwenscommissie kan in aanvulling hierop of ter vervanging hiervan ook besluiten tot een hoorzitting.
- f. De vergaderingen en hoorzittingen van de Vertrouwenscommissie zijn besloten.
- g. De Vertrouwenscommissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
- h. De Vertrouwenscommissie draagt er zorg voor dat beide partijen gelijkelijk geïnformeerd zullen worden.
- i. In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Op verzoek van de klager of de docent(en), examencommissie en/of bestuur tegen wie de klacht gericht is, kan de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de andere partij plaatsvinden.
- j. Partijen wordt de gelegenheid geboden kennis te nemen van door de Vertrouwenscommissie vastgestelde verslagen van de hoorzitting.
- k. Indien een van de betrokken partijen zich tijdens een hoorzitting wil laten bijstaan door een gemachtigde dienen de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 3 dagen voorafgaand aan de zitting te worden opgegeven aan het secretariaat.
- l. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten van (rechts)bijstand van partijen. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.

### **Artikel 4      Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht**

- a. Een klacht wordt niet of niet verder door de Vertrouwenscommissie in behandeling genomen indien:
  - de klacht anoniem wordt ingediend
  - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben langer dan 18 maanden vóór indiening van de klacht plaatsgevonden
  - het contact onder art. 2.d tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid
  - de klager de klacht intrekt.

- b. Een klacht kan door de Vertrouwenscommissie niet ontvankelijk verklaard worden indien:
- door de klager - ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken - niet de volgens art. 2.a minimaal vereiste gegevens worden overlegd;
  - door de klager geen schriftelijke studieovereenkomst met Malva Opleiding overlegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de student/cursist en de Malva Opleiding;
  - de Vertrouwenscommissie van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen.

## **Artikel 5 Uitspraak**

- a. De Vertrouwenscommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, t.w. maximaal binnen 4 weken na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De Vertrouwenscommissie grondt de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede - indien van toepassing - op grond van het besprokene bij de hoorzitting en wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt. De Vertrouwenscommissie kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren of ongegrond.
- b. Indien naar het oordeel van de Vertrouwenscommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in art. 5.a genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Vertrouwenscommissie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de docent(en) en/of bestuur van de Malva Opleiding op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Vertrouwenscommissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.
- c. De Vertrouwenscommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
- d. De Vertrouwenscommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen en in afschrift aan het bestuur. De Vertrouwenscommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de docent(en), examencommissie en/of bestuur die de klacht betreft.
- e. De uitspraak van de Vertrouwenscommissie is bindend voor partijen.
- f. De betrokken docent(en), examencommissie en/of bestuur van de Malva Opleiding, bericht binnen 10 werkdagen na ontvangst van de in art. 5.d bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan klager en Vertrouwenscommissie of en zo ja welke maatregelen zij zal nemen.

## **Artikel 6 Samenstelling, benoeming en ontslag van de Vertrouwenscommissie**

- a. De leden van de Vertrouwenscommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de Malva Opleiding.
- b. De Vertrouwenscommissie bestaat uit 3 leden. Met uitzondering van de voorzitter dienen de leden van de Vertrouwenscommissie allen gediplomeerd Malva Therapeut te zijn. Leden van de Vertrouwenscommissie kunnen niet tevens bestuurslid, (gast)docent of examencommissielid van de Malva Opleiding zijn.
- c. De leden worden benoemd voor de periode van 5 jaar, zij zijn éénmaal herbenoembaar. Bij tussentijds aftreden van een van de leden, treedt diens opvolger in de plaats van het afgetreden lid.
- d. Het lidmaatschap van de Vertrouwenscommissie eindigt voorts door:
- overlijden van het lid
  - opzegging van het lid
  - opzegging door het bestuur wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak.
  - opzegging door het bestuur om redenen op grond waarvan handhaving van het lid redelijkerwijs niet van de Malva Opleiding kan worden verlangd.

**Artikel 7    Geheimhoudingsplicht**

- a. De leden van de Vertrouwenscommissie en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de Vertrouwenscommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden en zullen zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
- b. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Vertrouwenscommissie of voor de Malva Opleiding. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.

**Artikel 8    Vergoedingen**

- a. Door het bestuur wordt een vergoeding voor bestede tijd en een vergoeding voor reis- en onkosten voor de leden van de Vertrouwenscommissie vastgesteld.

**Artikel 9    Overige taken en verplichtingen van de Vertrouwenscommissie**

- a. De Vertrouwenscommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en docent(en), examencommissie en/of bestuur die de klacht betreft.
- b. De Vertrouwenscommissie draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en ziet toe op goede terugrapportage aan klager en betrokken docent(en), examencommissie en/of bestuur.
- c. De leden van de Vertrouwenscommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de Vertrouwenscommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de Vertrouwenscommissie.
- d. De Vertrouwenscommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van de Malva Opleiding.
- e. De Vertrouwenscommissie maakt ten behoeve van het bestuur een jaarlijks verslag van het aantal en de aard van de dat jaar binnengekomen, behandelde en onbehandelde klachten. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

**Artikel 10    Overige zaken**

Dit reglement is van toepassing op alle klachten van een student/cursist over bij de Malva Opleiding aangesloten docent(en), examencommissie en/of bestuur.  
Het adres van de Vertrouwenscommissie luidt:

**Secretariaat Vertrouwenscommissie**  
**t.a.v. Antoinette Wiegerinck**  
**Utrechtseweg 124,**  
**6862 AP Oosterbeek.**