



Klachtenreglement Malva Opleiding

Document	Klachtenreglement Malva opleiding
Inwerkingtreding:	Januari 2010
Versie:	Herziene versie mei 2026
Datum:	28 mei 2026

Inhoudsopgave

1	PREAMBULE	3
	ARTIKEL 1 - DEFINITIES	3
	ARTIKEL 2 - INDIENEN VAN EEN KLACHT EN VOORTRAJECT	4
	ARTIKEL 3 - BEHANDELING VAN EEN KLACHT	4
	ARTIKEL 4 - NIET IN BEHANDELING NEMEN OF NIET ONTVANKELIJK VERKLAREN VAN EEN KLACHT	5
	ARTIKEL - UITSPRAAK	5
	ARTIKEL 6 - SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	6
	ARTIKEL 7 - GEHEIMHOUDINGSPLICHT	6
	ARTIKEL 8 - VERGOEDINGEN	7
	ARTIKEL 9 - OVERIGE TAKEN EN VERPLICHTINGEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	7
	ARTIKEL 10 - OVERIGE ZAKEN	7

1 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 de directie van Malva opleiding Noord en Malva opleiding Zuid naast een vertrouwenspersoon ook een klachtenreglement vastgesteld en een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld.

Doelstellingen van dit klachtenreglement zijn

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

De klachtenprocedure richt zich op de verhouding tussen student/cursist en docent(en), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of de directie van de betrokken Malva opleiding.

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

1. De student/cursist en de docent(en), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of de directie van de betreffende Malva opleiding 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 Klachtencommissie.
Het adres van de Klachtencommissie wordt 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 Malva Opleiding aangesloten docent(en), examencommissie en/of directie tot de Klachtencommissie wendt.
- c. **Student/cursist:** eenieder die als student staat ingeschreven bij de door Malva opleiding verzorgde beroepsopleiding, jaartraining, dan wel als cursist deelneemt aan een cursus of bijscholingsdag.
- d. **Docent(en):** een gediplomeerde Malva Docent en/of een door Malva Opleiding gefaciliteerde gastdocent, of co-docent
- e. **Examinatoren:** de door het directie van Malva opleiding ingehuurd assessor of examinerator welke belast is met het afnemen van eindejaarstoetsen en het eindexamen.
- f. **Directie:** De directie van Malva opleiding Noord en Malva opleiding Zuid, zijnde vaak de verantwoordelijke docent per opleidingslocatie.
- g. **Malva Opleiding:** de onderwijsinstelling Malva opleiding Noord en Malva opleiding Zuid
- h. **Studieovereenkomst:** de (schriftelijke) overeenkomst die de betrokken Malva opleiding met de student/cursist gesloten heeft, voordat zij overgaan tot uitvoering van de dienstverlening.
- i. **Klachtencommissie:** de door de directie van 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 Klachtencommissie.

Artikel 2 - Indienen van een klacht en voortraject

- a. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat en bevat tenminste:
 - o De naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager
 - o De naam van de docent(en) en/of directie van de betreffende Malva Opleiding waarop de klacht betrekking heeft,
 - o 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*),
 - o 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 Klachtencommissie 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 Klachtencommissie 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 Klachtencommissie 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), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie van de betrokken Malva Opleiding waar de klacht betrekking op heeft adviseert de Klachtencommissie de klager om de klacht eerst zelf met de betrokken aangeklaagde partij te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt wordt de klacht door de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie naar behoren bij het secretariaat zijn ingediend.

Artikel 3 - Behandeling van een klacht

- a. Indien de klachtencommissie 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), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie van de betrokken Malva Opleiding tegen wie de klacht gericht is.
- b. De betrokken docent(en), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie van de betrokken Malva Opleiding 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 Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de docent(en), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie van de betrokken Malva Opleiding niet gereageerd heeft.
- c. Een klacht wordt behandeld door de voorzitter en twee andere leden van de Klachtencommissie.
- d. De docent(en), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie van de betrokken Malva Opleiding tegen wie de klacht is gericht alsmede iedere andere die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kunnen geen deel uitmaken van de Klachtencommissie die de klacht behandelt.
- e. De Klachtencommissie besluit of zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie kan in aanvulling hierop of ter vervanging hiervan ook besluiten tot een hoorzitting.

- f. De vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten.
- g. De Klachtencommissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
- h. De Klachtencommissie 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), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie van de betrokken Malva Opleiding aan 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 Klachtencommissie 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 voor de klager. 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 Klachtencommissie in behandeling genomen indien:
 - o de klacht anoniem wordt ingediend
 - o de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 18 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
 - o het contact onder art. 2.d tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid
 - o de klager de klacht intrekt.
- b. Een klacht kan door de Klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden indien:
 - o door de klager - ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken - niet de volgens art. 2.a minimaal vereiste gegevens worden overlegd;
 - o door de klager geen schriftelijke studieovereenkomst van de betrokken 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 betrokken Malva opleiding;
 - o de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, te weten maximaal binnen 4 weken na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De Klachtencommissie 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 Klachtencommissie kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren of ongegrond.
- b. Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in art. 5.a genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de docent(en), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie van de betrokken Malva Opleiding op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.

- c. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
- d. De Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen en in afschrift aan de directie van de betrokken opleiding. De Klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de docent(en), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of de directie van de betrokken Malva Opleiding die de klacht betreft.
- e. De uitspraak van de Klachtencommissie is bindend voor de opleiding.
- f. De docent(en), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie van de betrokken Malva Opleiding bericht(en) binnen 10 werkdagen na ontvangst van de in art. 5.d bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan de klager en de Klachtencommissie of en zo ja welke maatregelen zij zal nemen.
- g. De maatregelen zullen door de opleiding binnen 15 dagen worden gerealiseerd dan wel uitgevoerd.

Artikel 6 - Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie

- a. De leden van de Klachtencommissie worden gezamenlijk benoemd, geschorst en ontslagen door de beide directie van de Malva Opleidingen.
- b. De Klachtencommissie bestaat uit 3 leden. Met uitzondering van de voorzitter dienen de leden van de Klachtencommissie allen gediplomeerd Malvatherapeut te zijn. Leden van de Klachtencommissie kunnen niet tevens docent, gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie bij Malva opleiding zijn.
- c. De leden worden benoemd voor de periode van 5 jaar en 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 Klachtencommissie eindigt voorts door:
 - o Overlijden van het lid
 - o Opzegging van het lid
 - o Opzegging door de gezamenlijke directie van de Malva opleidingen wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak.
 - o Opzegging door de gezamenlijke directie van de Malva opleidingen om redenen op grond waarvan handhaving van het lid redelijkerwijs niet van de gezamenlijke directie van de Malva Opleidingen kan worden verlangd.

Artikel 7 - Geheimhoudingsplicht

- a. De leden van de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden en zullen zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
- b. Uitzondering op het gestelde in art 7a is wanneer sprake is van een misdrijf dat overeenkomst de wetgeving gemeld dient te worden. De klager zal daarover vooraf ingelicht worden.
- c. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Klachtencommissie. 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 de directie van Malva opleidingen wordt een vergoeding voor bestede tijd en een vergoeding voor reis- en onkosten voor de leden van de Klachtencommissie vastgesteld.
- b. Bij voorkeur worden reiskosten beperkt door gebruikmaking van digitaal overlegmogelijkheden via Zoom, Teams, of facetime.

Artikel 9 - Overige taken en verplichtingen van de Klachtencommissie

- a. De Klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en de docent(en), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie van de betrokken Malva Opleiding die de klacht betreft.
- b. De Klachtencommissie draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en ziet toe op goede terugrapportage aan klager en de betrokken docent(en), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie van de betrokken Malva Opleiding.
- c. De leden van de Klachtencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de Klachtencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de Klachtencommissie.
- d. De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van de betrokken docent(en), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie van de betrokken Malva Opleiding.
- e. De Klachtencommissie maakt ten behoeve van directie een jaarlijks verslag van het aantal en de aard van de in het betreffende 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), gastdocent(en), co-docent(en), examinatoren en/of directie van de betrokken Malva opleiding.

Het adres van de Klachtencommissie luidt:

Secretariaat Klachtencommissie

Naam: Maarten Bos
Adres: Frederik Hendriklaan 76, 5212 BG Den Bosch
E-mail: mpbos@ziggo.nl
Telefoon: 0031 (0)6 19 89 61 14