

MELDING EN KLACHTENREGELING

Connex College staat voor professionaliteit, respect, veiligheid, vrijheid en verbinding van complementair- met reguliere geneeskunde. Het instituut hanteert voor alle opleidingen en diensten de gedeponeerde algemene voorwaarden. Het is mogelijk dat klachten tijdens een opleiding ontstaan. De directie van Connex College neemt klachten zeer serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit.

Artikel 1 Indienen klacht

- a. Een student, opdrachtgever of cliënt kan, eventueel middels zijn wettelijk vertegenwoordiger, een klacht indienen wanneer in zijn of haar beleving de bepalingen van de Gedragscode zijn overschreden door een medecursist, trainer/coach of de organisatie van Connex College.
- b. Een klacht dient schriftelijk, met uitleg over de onvrede, binnen redelijke termijn waarin de klacht is ontstaan te worden gericht aan de directie van Connex College, Nachtegaalstraat 91 6165 BK Geleen. Desgewenst kan gebruik gemaakt worden van een klachtenformulier om de klacht weer te geven.
- c. Ten allen tijde zal de directie van Connex College aan haar geheimhoudingsplicht voldoen en tevens de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. Van eventuele externe partijen wordt eenzelfde geheimhouding vereist.

Artikel 2 Klachtbehandeling

- a. De klager zal zo spoedig mogelijk, doch binnen 14 werkdagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.
- b. De klacht wordt getoetst aan de ethische code.
- c. Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dit kan apart dan wel gezamenlijk.
- d. Connex College maakt gebruik van een onafhankelijke derde: mw drs. Christel Peerbooms.
- e. Indien wenselijk kunnen partijen zich op eigen kosten laten bijstaan door derden. Voor derden is de geheimhoudingsplicht van toepassing.
- f. Indien een verschil van mening zou ontstaan tussen Connex College en een cursist op basis van de klacht, dan kan klager zich bij de Rechtbank (zie ALV) vervoegen.
- g. Voor deze stap zal de klachtenbeoordeling eerst afgewacht dienen te worden. De uitspraak van de Rechtbank zal door Connex College opgevolgd worden.
- h. Beroepsmogelijkheden zijn via dezelfde Rechtbank mogelijk.

Artikel 3 Klacht beoordeling

- a. Directie van Connex College streeft naar een behandeling van de klacht binnen 30 dagen. Mocht zulks niet mogelijk zijn dan worden beide partijen hiervan ten spoedigste op de hoogte gesteld en zal Connex College aangeven binnen welke termijn wel een uitspraak kan worden verwacht.
- b. Directie van Connex College of de onafhankelijke derde toetst de klacht en brengt beide partijenverslag uit.

Artikel 4 Uitspraak na klachten

- a. Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager van beklaagde schriftelijk op de hoogte gebracht met overeenkomstige maatregelen. Deze kunnen bestaan uit:
 - i. Ongegronde klacht: De klacht heeft geen betrekking op de ethische code en gebruikte gedragsregels.
 - ii. Opgeloste klacht: De Directie van Connex College kan de klacht, na bemiddeling, als opgelost beschouwen. Beide partijen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- b. De sanctie die opgelegd kan worden, kan bestaan uit:
 - i. Een bindend advies wat voor één of beide partijen kan gericht zijn op coaching of bemiddeling.
 - ii. Een berisping: Verklaring dat de klacht gegrond is verklaard en de ernst dan wel herhaling leidt tot een dwingend en bindend advies conform afspraken die tijdens de behandeling van de klacht zijn gemaakt.
 - iii. Beëindiging deelname opleiding voor één of beide partijen. Directie Connex College zal de gegrondheid schriftelijk mededelen en de sanctie onderbouwen.
- c. Connex College zal klachten als dossier registreren en voor de duur van 5 jaar bewaren. Wanneer Opleidingsinstituut Connex College verantwoordelijk blijkt te zijn, dan zullen klachten aanleiding zijn tot structurele verbeteringen.

Artikel 5 Beroepsmogelijkheid

- a. Beroep kan worden ingesteld bij de desbetreffende eigen beroepsvereniging. De uitspraak van door de beroepsvereniging in het werk gestelde commissie is bindend voor alle partijen.

KLACHTENREGELING KTNO

Wanneer je onverhoopt niet tevreden bent over je scholing en kom je na overleg met je contactpersoon bij het instituut er niet uit, dan kun je in de meeste gevallen een klacht indienen bij de klachtenregeling van de school zelf. Mocht je school zelf geen klachtenregeling hebben of wil je een second opinion? Dan is het prettig om te weten dat ieder bij KTNO aangesloten instituut automatisch gehouden is aan de klachtenprocedure van KTNO.

Hieronder tref je de klachtenregeling in zijn geheel aan. Schroom niet om je klacht bespreekbaar te maken, het kan namelijk ook zijn dat de trainer leert. Een klacht kan per e-mail worden toegezonden via onze [contactgegevens](#).

Stichting Kwaliteit en Toetsing Natuurgerichte Opleidingen (KTNO) inzake alle cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten als zijnde geregistreerd op haar website: www.ktno.nl.

R.F.J.A. de Beijer, Stichtingscommissaris van Stichting Kwaliteit en Toetsing Natuurgerichte Opleidingen, nader te noemen als "KTNO" te Eindhoven.

Overwegende;

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is, dat deze zich met eventuele

klacht(en) over de uitvoering van een cursus, training, opleiding of traject kan wenden tot een Klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de docent/trainer/opleider/adviseur van betreffende geregistreerde opleider niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Artikel 1 Begrippen

Deelnemer

Ieder die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding of traject welke geregistreerd staat als geaccrediteerde opleiding op onze website.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie van KTNO inzake cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten.

Commissaris

De Stichtingscommissaris van Stichting Kwaliteit en Toetsing Natuurgerichte Opleidingen.

Cursus, training, opleiding of traject

De cursus, training, opleiding of traject die als zijne geaccrediteerd en geregistreerd bij KTNO wordt aangeboden of georganiseerd.

Docent/trainer/opleider/adviseur

De persoon die in opdracht van KTNO of het registreerde opleidingsinstituut de cursus, training, opleiding of traject uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding of traject gericht aan de Klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training, opleiding of traject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training, opleiding of traject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training, opleiding of traject indienen bij de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit bestuursleden van stichting KTNO, een commissaris van KTNO en tenminste 1 onafhankelijke specialist. Zij onderzoeken de klacht die is

ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure. Leden van de commissie kunnen enkel vervangen worden voor andere onafhankelijke personen, aangewezen door de stichtingscommissaris van KTNO.

Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de stichtingscommissaris.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij KTNO is ontvangen.
2. De Klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat hij dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de opleider van de betreffende de cursus, training, opleiding of traject verzocht worden een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De Klachtencommissie zendt een afschrift daarvan naar de klager.
5. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/opleider/adviseur zich een oordeel te vormen, dan hoort de Klachtencommissie de klager en de betrokken trainer/opleider/adviseur in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot een voor beide partijen geschikte oplossing, is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor KTNO.

Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid

1. De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de commissaris.
2. De Klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel naar de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Indien de verlenging noodzakelijk is, maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
5. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 5.6) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Artikel 7 Reactie commissaris

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie, maakt de commissaris zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de Klachtencommissie bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen, tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
2. De commissaris zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager en de betrokken docent/trainer/opleider/adviseur.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken docent/trainer/opleider/adviseur.

4. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, de uitspraak samen met de verbonden consequenties aan zowel klager als betrokken docent/trainer/opleider/adviseur schriftelijk worden verstuurd.

Eindhoven, 1 april 2018

R.F.J.A. de Beijer

KLACHTENFORMULIER

Mijn gegevens:

Naam en voorletters: _____

De heer

mevrouw

voornaam _____ Geboortedatum _____

Straat en huisnummer _____

Postcode en woonplaats _____

Telefoonnummer prive _____ Telefoonnummer werk _____

Emailadres _____

Opleiding/cursus waar de klacht over gaat _____

Locatie _____

Klachtbeschrijving:

Handtekening _____ datum _____

In te vullen door Connex College:

Ontvangen: _____

Bevestigd: _____

Afgehandeld: _____