



Succesvol in Balans

Klachtenprocedure voor de opleidingen van Succesvol in Balans

Artikel 1. Begripsbepaling

- a) **Klacht:** een schriftelijke uiting van onvrede over een opleiding van Succesvol in Balans.
- b) **Klager:** Een (toekomstig) deelnemer van een door Succesvol in Balans aangeboden opleiding.
- c) **Klachtencommissie:** Een onafhankelijk persoon die op verzoek van de klager de klacht onderzoekt en een bindende uitspraak doet over de afhandeling van de klacht.

Artikel 2. Doelstelling klachtregeling

Succesvol in Balans is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de opleiding Reiki Therapeut en Reiki Trainer. De doelstellingen van deze klachtregeling is:

- 1) Het recht doen aan de individuele klager
- 2) Het waar mogelijk gevoelens van onvrede weg nemen en streven naar herstel van de relatie tussen klager en Succesvol in Balans.
- 3) Het bevorderen van de kwaliteit van Succesvol in Balans als opleidingsinstituut.

Artikel 3. Uitgangspunten klachtregeling

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- 1) De klager wendt zich met een klacht in eerste instantie tot Sandra van Lenthe, eigenaresse en trainer bij Succesvol in Balans, met de intentie de klacht onderling op te lossen.
- 2) De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de gronden van de klacht en een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht.
- 3) De klachtencommissie geeft zo nodig een advies aan Succesvol in Balans over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- 4) De klachtregeling is voor de klager kosteloos.
- 5) De klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke



Succesvol in Balans

procedures.

- 6) Beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- 7) Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

Artikel 4. Klacht

- 1) Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
- 2) Een klacht moet ten minste omvatten:
 - a. De naam, het adres en emailadres van de klager
 - b. De dagtekening en ondertekening
 - c. De opleiding waarvan de klager deel uitmaakt of uitmaakte
 - d. Een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan.
- 3) een klacht is in begrijpelijk Nederlands opgesteld.

Artikel 5. Geen verplichting tot klachtbehandeling

- 1) De klachtencommissie kan besluiten een klacht die niet aan artikel 3.1 en/of artikel 4 voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn aan te vullen.
- 2) De klachtencommissie is niet verplicht klachten te behandelen indien die betrekking hebben op een gedraging:
 - a. Waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
 - b. Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden.
- 3) De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging door de commissie als onvoldoende wordt beoordeeld.
- 4) Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtencommissie de klager zo spoedig mogelijk docht uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.
- 5) In overige gevallen wordt een klacht in behandeling genomen volgens artikel 9.



Succesvol in Balans

Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk persoon die door de directie van Succesvol in Balans is aangewezen. Deze persoon is Anoeska Stokvis van Stokvis Mediation, zij is jurist en geregistreerd Mediator. Zij is bereikbaar via info@stokvis-mediation.nl

Artikel 7. Taken klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- 1) Het nagaan of een klacht voor bemiddeling in aanmerking komt.
- 2) Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht.
- 3) Het zo nodig adviseren van Succesvol in Balans inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de opleidingen op grond van signalen, ontvangen uit door haar behandelde klachten.

Artikel 8. Uitvoeringsmogelijkheden

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- 1) Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
- 2) Het inwinnen van informatie en raadplegen en inzien van de voor de behandeling relevante stukken, voor zover de klager niet heeft aangegeven hier geen toestemming voor te geven.
- 3) Het zelfstandig doen of laten doen van een bemiddelingspoging voorafgaand aan of tijdens de klachtbehandeling om zo tot een oplossing te komen en de relatie tussen partijen te herstellen.
- 4) Het inschakelen van deskundigen.

Artikel 9. Termijn behandeling klacht

- 1) De klachtencommissie behandelt de klacht binnen zes weken of, indien partijen worden gehoord, binnen tien weken na ontvangst van de klacht af. Van deze termijnen zijn de schoolvakantieperiodes uitgezonderd. In geval van ziekte of overmacht of met instemming van



Succesvol in Balans

beide partijen kan de klachtencommissie besluiten van deze termijnen af te wijken.

- 2) Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen. De in lid 1 genoemde termijnen worden dan opgeschort.
- 3) Zodra er sprake is van een klachtbemiddeling worden de in lid 1 genoemde termijnen eveneens opgeschort.
- 4) Van verdagingen wordt schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.

Artikel 10. Werkwijze klachtencommissie

- 1) De klachtencommissie bevestigt binnen vier weken de ontvangst van de klacht via e-mail onder mededeling van de datum van ontvangst van de klacht en met toezending van een afschrift van deze regeling.
- 2) De klachtencommissie zendt Succesvol in Balans een afschrift van de klacht en de eventueel daarbij meegezonden stukken.
- 3) De klager, Succesvol in Balans, alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.
- 4) De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen.
- 5) De klachtencommissie maakt een verslag van de gevolgde procedure en de uitspraak inclusief eventueel te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht. Dit verslag wordt aan beide partijen toegezonden.

Artikel 11. Stopzetting procedure

- 1) Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijft dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- 2) Als de klacht door een externe instantie, zoals een rechter, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
- 3) Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder



Succesvol in Balans

vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en Succesvol in Balans.

Artikel 12. Uitspraak

- 1) De bindende uitspraak van de Commissie bestaat meestal uit twee delen.
 - a. Het bevat in ieder geval een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
 - b. Het kan aanbevelingen bevatten aan Succesvol in Balans voor te treffen maatregelen.
- 2) De klachtencommissie bericht alle partijen schriftelijk over haar bindende uitspraak.
- 3) Tegen de uitspraak van de klachtencommissie kan men geen beroep aantekenen.

Artikel 12. Bewaring stukken

De ingediende klachten en de wijze van afhandeling van deze klachten worden door de klachtencommissie geregistreerd. De klachten en alle op de ingediende klachten betrekking hebbende stukken worden voor de duur van de daarvoor geldende wettelijke termijnen bewaard.