

## Center For COLON Hydrotherapy Education

### **Klachtenprocedure Student**

#### A. Algemeen

1. Iedere student heeft het recht om over de wijze waarop een docent zich heeft gedragen t.o.v. hem of haar of over beslissingen die hem of haar aangaan hetzij door een docent, hetzij door de organisatie, een klacht in te dienen bij de directie van Aqua Lingua.
2. De directie van Aqua Lingua draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van klachten, de gegevens die verstrekt worden zijn strikt vertrouwelijk.
3. Klachten dienen schriftelijk aan de directie van Aqua Lingua bekend gemaakt worden.
4. Tegen een beslissing van de directie van Aqua Lingua inzake de behandeling van een klacht kan beroep ingesteld worden bij de externe klachtenfunctionaris: Stichting KTNO

#### B. De behandeling van klachten

De klacht wordt verzonden o.v.v. ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener
- b. de datum
- c. de klacht
- d. Het klaagschrift moet zijn gericht aan

Aqua Lingua

Lisette Timmermans

Oosteinde 179

2611 VD. Delft

Ontvangst- en behandelbevestiging

- a. De klager ontvangt per omgaande een bevestiging van ontvangst.
- b. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht geeft de directie van de Aqua Lingua uitsluitend over de verdere behandeling van de klacht.

Horen

Aqua Lingua stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord, hiervan wordt een verslag gemaakt dat zowel door de klager alsook door Aqua Lingua wordt ondertekend.

Klachtendossier

Aqua Lingua draagt zorg voor een klachtendossier waarin klachten minimaal zeven jaar bewaard worden

#### C. Beroep

Klager kan in beroep gaan bij de externe klachtenfunctionaris, KTNO

## 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](http://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 geregistreeerde 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 geregistreeerde 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  
Commissaris  
Stichting KTNO  
Generaal Stedmanstraat 59  
5623 HW Eindhoven  
[www.ktno.nl](http://www.ktno.nl)  
[info@ktno.nl](mailto:info@ktno.nl)