



European Institute for Scientific Research on Ayurveda

Thijssestraat 16
2521 ZL, Den Haag
The Netherlands
(31) 070 3192546

info@agn-ayurveda.com
www.agn-ayurveda.com
www.eisra.nl

Klachtenregeling (Bijlage bij OER)

Klachtenregeling European Institute for Scientific Research on Ayurveda (EISRA) inzake alle cursussen, opleidingen of supervisie als zijnde geregistreerd op haar website en studiegids: www.eisra.nl

EISRA kent een interne klachtenprocedure. Een klacht wordt door de Klachtencommissie van EISRA behandeld. Indien de klager of beklaagde zich niet kan verenigen met de beslissing van de Klachtencommissie kan de klager en/of beklaagde beroep instellen bij de Stichting Nederlands Register voor Opleidingen (SNRO).

Overwegende;

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is dat deze zich met een klacht over de uitvoering van een cursus, opleiding of supervisie kan wenden tot een Klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de docent/opleider/supervisor van het betreffende opleidingsonderdeel niet tot een bevredigend resultaat leidt. Eventuele aanbevelingen van de Klachtencommissie aan de Instituutscmissaris dragen bij aan verbetering van de kwaliteit van de opleiding in de ruimste zin van het woord.

Artikel 1 Begrippen

Deelnemer

De persoon die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, opleiding of supervisie van EISRA of degene in wiens opdracht deze persoon aan een cursus, opleiding of supervisie van EISRA heeft deelgenomen.

Instelling

Het European Institute for Scientific Research on Ayurveda (EISRA)

Klachtencommissie

De Klachtencommissie van EISRA inzake cursussen, opleidingen of supervisie.

Instituutscmissaris

De Instituutsdirecteur van EISRA.

Cursus, opleiding of supervisie

De cursus, opleiding of supervisie die als zijnde vermeld in de studiegids van EISRA wordt aangeboden of georganiseerd.

Klacht

Een schriftelijke uiting van onvrede van een deelnemer gericht aan de Klachtencommissie over de wijze waarop een medewerker van EISRA zich feitelijk heeft gedragen bij de uitvoering van de cursus, opleiding of supervisie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht.

Klager

De deelnemer die een klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Beklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt.

Extern lid van de Klachtencommissie

Het lid dat niet werkzaam is bij EISRA of anderszins gelieerd is aan de instelling en die beschikt over specifieke kennis en ervaring die kan bijdragen aan een zorgvuldige behandeling van klachten.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De klager dient een klacht binnen uiterlijk drie maanden na afsluiting van de cursus, opleiding of supervisie in te dienen bij de Klachtencommissie.
2. Geen klacht kan worden ingediend tegen een besluit van de instelling of van de Examencommissie.
3. De Klachtencommissie kan beslissen dat een te laat ingediende klacht toch in behandeling wordt genomen, indien van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
4. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
5. Een klachtdossier wordt voor een periode van 3 jaar bewaard.

Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit twee medewerkers van EISRA en tenminste één extern lid. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure. Leden van de Klachtencommissie kunnen enkel vervangen worden door een extern lid, aangewezen door de Instituutscmissaris.
2. Indien de klacht zich richt tegen één van de leden van de Klachtencommissie laat deze zich vervangen door een extern lid.

Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en een oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht. In haar beslissing kan zij tevens aanbevelingen doen aan de Instituutscmissaris. Deze aanbevelingen zijn concrete adviezen gericht op kwaliteitsverbetering in de ruimste zin van het woord.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. De Klachtencommissie bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk en binnen vijf werkdagen aan de klager.
2. Een te laat ingediende klacht kan alleen niet-ontvankelijk worden verklaard, indien de klager eerst schriftelijk in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn van twee weken een toelichting te geven op de overschrijding van de indieningstermijn.
3. Indien de klacht ontvankelijk is, stelt de Klachtencommissie de beklaagde in de gelegenheid schriftelijk te reageren op de klacht. De beklaagde ontvangt daartoe een afschrift van de klacht.
4. De Klachtencommissie zendt een afschrift van de reactie van beklaagde aan de klager. Indien de beklaagde geen gebruik maakt van de gelegenheid een reactie te geven, stelt de Klachtencommissie klager hiervan op de hoogte.
5. Indien het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk is om op basis van de inhoud van de klacht en de eventuele reactie van de beklaagde een beslissing te nemen, hoort de Klachtencommissie de klager en de beklaagde in elkaars aanwezigheid tijdens een hoorzitting. Indien de aard van de klacht zich daartegen verzet, kan de Klachtencommissie besluiten de klager en de beklaagde afzonderlijk te horen.

Artikel 6 De beslissing van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie neemt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een beslissing. Indien een hoorzitting heeft plaatsgevonden neemt de Klachtencommissie een beslissing op de klacht binnen vier weken na de hoorzitting.
2. De Klachtencommissie stuurt haar beslissing aan de klager en de beklaagde. Een afschrift van haar beslissing stuurt zij aan de Instituutscommissaris.
3. De in het eerste lid van dit artikel genoemde termijn kan tweemaal verlengd worden met ten hoogste vier weken.
4. De Klachtencommissie stelt de klager en de beklaagde schriftelijk op de hoogte van elke verlenging van de beslistermijn.

Artikel 7 Beroep tegen de beslissing van de Instituutscommissaris

1. Beroep tegen de beslissing van de Klachtencommissie geschiedt door toezending van een beroepschrift aan de SNRO.
2. Beroep kan worden ingesteld door de klager, de beklaagde of door beiden.
3. Het beroep moet worden ingesteld binnen een termijn van 6 weken gerekend vanaf de dag na de datum waarop de beslissing is verzonden.
4. Door het instellen van beroep worden eventuele (rechts)gevolgen die voortvloeien uit de beslissing van de Klachtencommissie opgeschort totdat de SNRO een beslissing op het beroepschrift heeft genomen.
5. De uitspraak van de beroepscommissie is bindend voor EISRA.
6. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van drie jaar bewaard.

‘s-Gravenhage, 28 september 2021