

# KLACHTENREGELING REBALANCING CENTRUM

2 april 2022

De Stichting Opleiding Rebalancing, naar buiten toe handelend onder de naam **Rebalancing Centrum**, hierna te noemen 'het Centrum', heeft zorgvuldig deze klachtenregeling samengesteld ter bevordering van de kwaliteit van het Centrum.

## 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

**Klacht:** elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de Staf van het Centrum en/of het Centrum **Centrum:** een docent, gastdocent, of stagiaire van het Centrum.

**Het Centrum:** het Rebalancing Centrum verzorgt de opleiding tot Rebalancer in Nederland.

**Klager:** een student aan het Centrum in het eerste, tweede of derde jaar of een deelnemer aan de Masterclasses of deelnemer aan cursussen of workshops gegeven door het Centrum.

**Aangeklaagde:** een stafid van het Centrum tegen wie de klacht geuit is door de klager.

**Student:** De student is een volwassen persoon die zich ingeschreven heeft aan het Centrum. Deze persoon is door de gehele toelatingsprocedure gekomen, het Centrum heeft schriftelijk toestemming gegeven dat deze persoon deel kan nemen aan de opleiding tot Rebalancer. De student heeft zich aan het Centrum gecommitteerd, door middel van het ondertekenen van de studieovereenkomst bij aanvang van het inspiratiejaar en bij aanvang van het 2e en 3e jaar. Met de student wordt in dit stuk ook bedoeld: een deelnemer aan de Masterclass of deelnemer aan de cursussen/workshops gegeven door het Centrum.

**Klachtenprocedure:** de gehanteerde procedure voor behandeling van klachten op het Centrum.

**Klachtenregeling:** dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het Centrum gehanteerde klachtenprocedure.

**Vertrouwenspersoon:** de persoon die overeenkomstig dit reglement is benoemd om naar aanleiding van een klacht te bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde, het Centrum als zodanig of te kijken of zij tot een oplossing kan komen als de klacht gaat over de inhoud van het lesaanbod of anderszins.

**1e Plaatsvervangend vertrouwenspersoon:** de persoon die die de bemiddeling van de vertrouwenspersoon overneemt, indien de vertrouwenspersoon zelf op enige wijze betrokken is bij de klacht.

**2e Plaatsvervangend vertrouwenspersoon:** de persoon die de bemiddeling van de 1e vertrouwenspersoon overneemt, indien de 1e vertrouwenspersoon zelf op enige wijze betrokken is bij de klacht.

**Klachtencommissie:** de personen, door het Centrum aangesteld, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen door de vertrouwenspersoon of diens plaatsvervanger.

**Plaatsvervangend lid klachtencommissie:** de persoon, door het Centrum aangesteld, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen door de vertrouwenspersoon indien de mensen die zitting hebben in de klachtencommissie te dicht betrokken zijn bij de klacht.

**Onafhankelijke derde:** door het Centrum aangestelde persoon die geen staf lid is van de opleiding, geen bestuurslid is of zitting heeft in de Raad van Commissarissen. Deze persoon heeft wel de Opleiding tot Rebalancer afgerond, is zelf praktijkvoerend Rebalancer en heeft enige kennis van het reilen en zeilen van de organisatie van het Centrum.

**Klachtenregistratieformulier:** een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

## 2. DOELSTELLINGEN

**De doelstellingen van de klachtenregeling zijn**

1. het vastleggen van een procedure om klachten van studenten aan het Centrum binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van studenten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. stafleden van het Centrum trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. goede registratie van klachten waardoor er verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening plaats vindt, met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

## 3. INFORMEREN VAN DE STUDENT

**Het Centrum**

1. wijst de student bij aanmelding van de opleiding erop dat het Centrum een klachtenregeling hanteert;
2. deelt de student mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de vertrouwenspersoon;
3. meldt de student dat de klachtenregeling kan worden opgevraagd bij het secretariaat van het Centrum op de website of op te vragen bij het officemanagement via [info@rebalancing.nl](mailto:info@rebalancing.nl).

## 4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Binnen de opleiding is een vertrouwenspersoon aangesteld waar de student zich toe kan richten als er onvrede is over een staf lid van het Centrum, de gang van zaken binnen het Centrum, de inhoud van het lesaanbod of anderszins.
2. Wanneer een student de vertrouwenspersoon van het Centrum benadert met een klacht dat over het handelen van een staf lid van het Centrum gaat, dan dient het betrokken staf lid daarvan in kennis te worden gesteld door de vertrouwenspersoon.

1. Het betrokken staflid tracht samen met de student tot een oplossing te komen, eventueel in samenwerking met de vertrouwenspersoon. Het betrokken staflid houdt de vertrouwenspersoon op de hoogte van de voortgang.
2. Wanneer een student de vertrouwenspersoon van het Centrum benadert met een klacht anders aangaande een staflid van het Centrum, dan kijkt de vertrouwenspersoon of zij samen met de student kan komen tot een oplossing.
3. Wanneer in het contact met de student de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, kan de klager de klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de student medegedeeld.
6. Indien de student het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie, dan kan de student in beroep gaan bij de onafhankelijke derden.
7. De onafhankelijke derden horen de klager en het staflid waartegen de klacht gericht is of het Centrum als zodanig en komen met een oordeel.
8. De onafhankelijke derden komen met een oordeel dat bindend is voor zowel de student als het staflid van het Centrum of het Centrum als zodanig
9. Mocht de klager zich niet kunnen vinden in de uitspraak van de onafhankelijke derden, dan kan de klager de gang naar de rechter maken
10. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd
11. Na het afstuderen van de student aan de het Centrum, heeft de student de mogelijkheid om binnen zes maanden na het behalen van het diploma klachten in te dienen. Voor deelnemers aan de Masterclasses en overige Workshops gegeven door het Centrum, geldt een periode van drie maanden na het aflopen van de Masterclass of workshop. Na de periode van zes maanden van het behalen van het diploma of drie maanden na het afronden van de Masterclasses of andere Workshop, is deze klachtenregeling niet meer van toepassing.

## **5. BENOEMING VAN VERTROUWENSPERSONEN, KLACHTENCOMMISSIE EN ONAFHANKELIJKE DERDE**

De vertrouwenspersoon, 1e plaatsvervangend vertrouwenspersoon en 2e plaatsvervangend vertrouwenspersoon worden, indien nodig, iedere vijf jaar opnieuw aangewezen door het Centrum. Dit wordt gedaan met inachtneming van de teamindeling van ieder leerjaar. Hierdoor wordt voorkomen dat de klacht niet in vertrouwen besproken zou kunnen worden door de student.

De klachtencommissie wordt, indien nodig iedere vijf jaar opnieuw samengesteld. Dit wordt gedaan met inachtneming van de teamindeling van ieder leerjaar. Hierdoor wordt er voorkomen dat de klacht niet behandeld zou kunnen worden door de klachtencommissie.

Door het Centrum aangestelde onafhankelijke derden zijn:

Orenda Karres en Christine Dijkstra

**Zie bijlage I aan eind van deze klachtenregeling voor invulling van de functies**

## 1. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

2. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier, aan te vragen bij het officemanagent via [info@rebalancing.nl](mailto:info@rebalancing.nl).
3. De vertrouwenspersoon registreert en classificeert de klacht
4. De klacht wordt geclassificeerd

– naar wijze van indiening als

1. mondeling
2. schriftelijk

– naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën

1. klachten over werkwijze van/bejegening door het staflid
2. klachten over onderwijs, examen of inhoudelijke aspecten van het Centrum

### III. klachten over financiële aspecten van het Centrum

1. klachten over praktijkvoering in het algemeen

Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken stafid en de vertrouwenspersoon het klachtenregistratieformulier.

## 7. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De aangeklaagde (stafid) en daarna de vertrouwenspersoon zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De vertrouwenspersoon registreert de klacht indien de klacht door haar wordt opgelost en niet in behandeling komt bij de klachtencommissie.
3. De vertrouwenspersoon registreert de klacht en stuurt dit formulier eventueel door naar de klachtencommissie voor behandeling.
4. De klachtencommissie rapporteert naar de vertrouwenspersoon over de behandeling en afhandeling van de klacht.
5. De vertrouwenspersoon is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
6. Op de binnengekomen klacht dient het Centrum binnen vier weken een reactie te geven.
7. De klachtencommissie zorgt voor een reactie naar de klager indien de klacht bij de klachtencommissie in behandeling is. Tevens houdt de klachtencommissie de vertrouwenspersoon op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
8. De klacht dient binnen drie maanden schriftelijk door het Centrum afgehandeld te zijn.
9. Indien er langer tijd nodig is voor onderzoek of afhandeling van de klacht, wordt de klager hier schriftelijk van op de hoogte gesteld door de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, afhankelijk van waar de klacht in behandeling is. Het uitstel wordt toegelicht en er wordt een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.
10. De vertrouwenspersoon houdt het klachtendossier bij.

11. Mocht de klacht uiteindelijk behandeld worden door de onafhankelijke derden, dan zorgt de vertrouwenspersoon voor registratie van het eindoordeel.

## 8. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit (eens per cursusjaar in november)
3. De vertrouwenspersoon verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
4. De vertrouwenspersoon doet tevens aanbevelingen aan het bestuur van het Centrum ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
5. De vertrouwenspersoon bewaart de klachtenregistratieformulieren minimaal 5 jaar.

## 9. INTERN BESPREKEN

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse besproken tijdens de teamdag aan het einde van het opleidingsjaar (november).
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De vertrouwenspersoon is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

## 10. PREVENTIEVE ACTIE

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de vertrouwenspersoon beslist het bestuur van het Centrum over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd tijdens de teamdag aan het einde van ieder opleidingsjaar.

## **BIJLAGE I: Invulling van de functies voor de periode 2022-2027**

Aangesteld als vertrouwenspersoon: [Alice Stenneberg](#)

1e Plaatsvervangend vertrouwenspersoon: [John van der Rest](#)

2e Plaatsvervangend vertrouwenspersoon: [Inge Kraan](#)

(Klik op de naam voor meer informatie over de persoon en de contactgegevens)

**Zitting in de klachtencommissie voor het Centrumjaren 2022/2027 hebben:**

[Sabine Kuypers](#) en [Manja Beerens](#) en

Maud Berens; Lunteren; Tel: 0318-484272; Mail: [maudberens@gmail.com](mailto:maudberens@gmail.com)

**Plaatsvervangende leden van de klachtencommissie zijn:**

Prabhu Haremaker; Haarlem; Tel: 06-445 600 02; Mail: [prabhu@chello.nl](mailto:prabhu@chello.nl)

en

Nell Ketelaars; Nederweert; Tel: 0495-633936 / 06-50474901;  
Mail: [nell@rebalancingnederweert.nl](mailto:nell@rebalancingnederweert.nl)

**Onafhankelijke derden zijn:**

Orenda Karres; Weesp; Tel: 0294-777525; Mail: [info@karresconsult.nl](mailto:info@karresconsult.nl)

en

Christine Dijkstra; Amsterdam; Tel: 06-24671815; Mail: [chris@simmerblau.nl](mailto:chris@simmerblau.nl)