

Klachtenregeling

Academ heeft zorgvuldig deze klachtenregeling samengesteld ter bevordering van de kwaliteit van de opleiding.

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

klacht

Er kan een klacht ingediend worden over:

- Bejegening door of werkwijze van een staflid, docent of assistent
- Onderwijs, examen of inhoudelijke aspecten van Academ
- Financiële aspecten van de opleiding
- Praktijkvoering in het algemeen

klager

Een student aan de vierjarige opleiding gegeven door Academ

staflid

Linda Bijtebier

klachtenprocedure

De gehanteerde procedure voor behandeling van klachten door Academ

klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door Academ gehanteerde klachtenprocedure

klachtencommissie

De personen door Academ aangesteld aan wie de behandeling van de klacht wordt voorgelegd indien de klager niet tevreden is met de uitkomsten van de eerste behandeling door een staflid van de klacht. De Klachtencommissie bestaat uit drie personen, 1 staflid en twee onafhankelijke derden (noch staflid, noch docent noch op andere wijze verbonden aan Academ).

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/deelnemers aan Academ binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van studenten/deelnemers vast te stellen
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
4. Goede registratie van klachten waardoor er verbetering van de kwaliteit van de Opleiding plaatsvindt, met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse

3. INFORMEREN VAN DE STUDENT

Academ

1. Wijst de student/deelnemer bij aanmelding van de opleiding erop dat Academ een klachtenregeling hanteert.
2. Klachtenregeling staat vermeld op de website <https://medischeqigong.com/algemene-voorwaarden/> Meldt de student dat de klachtenregeling kan worden opgevraagd bij het secretariaat van Academ secretariaat@academ.nl

4. DE KLACHTENPROCEDURE

1. Als er een klacht wordt ingediend tracht een staflid samen met de student tot een oplossing te komen.
2. Als er een klacht wordt ingediend krijgt de klager binnen 4 weken reactie.
3. Wanneer de student niet tevreden is met de uitkomst van de informele afhandeling kan hij/zij 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. Hierbij worden zowel de klager, als degene over wie geklaagd worden in ieder geval gehoord.
5. De klachtencommissie komt tot een beslissing over de klacht en geeft eventuele aanbevelingen over de afronding aan de staf van Academ. De beslissing op de klacht van de Commissie en het besluit over de afronding van de klacht door de staf wordt aan de student medegedeeld.
6. Met de beslissing op de klacht en het besluit over de afronding door de staf is de klachtenprocedure afgerond. De beslissing van de klachtencommissie is een bindende uitspraak.
7. Van de klachtbehandeling wordt een dossier bijgehouden. Dit dossier wordt tot na 1 jaar na het afronden van de procedure bewaard. Geheimhouding

dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

5. DE TERMIJNEN

1. Een klacht kan worden ingediend tot 6 maanden na het afstuderen van de student aan Academ.
8. De student ontvangt binnen twee weken na indiening van de klacht een eerste reactie van de staf. Indien de gehele klachtenprocedure wordt doorlopen is de behandelingstermijn maximaal drie maanden. In geval er meer tijd nodig is voor onderzoek of behandeling wordt de student en de Staf hierover geïnformeerd. De reden moet worden toegelicht en er dient een indicatie gegeven te worden van de termijn van afhandeling. **De beslissing van de klachtencommissie is een bindende uitspraak.**

6. KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie bestaat uit een staflid en een onafhankelijke derde, die voor een termijn van 3 jaar worden benoemd.

Huidige onafhankelijke derde yvette.wols@outlook.com

Zie Bijlage I

7. REGISTRATIE VAN DE KLACHT EN JAARLIJKSE ANALYSE VAN DE KLACHTEN

Voor iedere klacht wordt een registratieformulier ingevuld en jaarlijks worden de klachten naar aard en inhoud en beslissing geanalyseerd en binnen Academ besproken. Indien daartoe aanleiding bestaat zullen op basis van de analyse verbeteringen in de organisatie, werkwijze worden doorgevoerd.