

KLACHTENREGELING

Amsterdamse School voor Iokai Shiatsu (ASIS)

Om de kwaliteit van de Opleiding tot Iokai Shiatsu Therapeut te garanderen hebben wij deze klachtenregeling samengesteld.

Artikel 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

klacht

elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke gedane uitlating van ongenoegen betreffende de begeleiding door de staf van de ASIS, door of namens de student kenbaar gemaakt .

staf van de ASIS

een docent, gastdocent, assistent van de Amsterdamse School voor Iokai Shiatsu

klager

de student aan de ASIS in het basisjaar, tweede, derde of vierde jaar van de opleiding.

klachtenprocedure

de gehanteerde procedure voor behandeling van klachten op de ASIS

klachtenregeling

dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op de ASIS gehanteerde klachtenprocedure

klachtencommissie

de persoon of de personen, niet zijnde de docent, gastdocent, assistenten van de ASIS tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen (zie Artikel 10. Samenstelling van de Klachtencommissie)

klachtenregistratieformulier

een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure

Artikel 2. ALGEMENE DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn :

1. het vastleggen van een procedure om klachten van studenten aan de ASIS binnen een redelijk 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. goede registratie van klachten waardoor er verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Artikel 3. INFORMEREN VAN DE STUDENT

De Amsterdamse School voor Iokai Shiatsu ...

1. wijst de student bij aanmelding van de opleiding erop dat de ASIS een klachtenregeling hanteert.
2. deelt de student mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de klachtencommissie.
3. meldt de student dat het klachtenreglement kan worden opgevraagd bij het secretariaat van de ASIS zowel formulieren voor de registratie van een klacht.

Artikel 4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Wanneer een student op enigerlei wijze de ASIS benadert met een klacht dan dient het betrokken staflid daarvan in kennis te worden gesteld.
2. Het betrokken staflid tracht samen met de student tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtencommissie.
3. Het betrokken staflid respectievelijk de klachtencommissie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd
5. Wanneer in het onderling contact met de student de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de klachtencommissie.
6. De beslissing op de klacht wordt aan de student medegedeeld.

Artikel 5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtencommissie registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening:
A. mondeling of B. schriftelijk
en naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
I. klachten over werkwijze van/bejegening door het staflid.
II. klachten over onderwijs en examen procedures van de ASIS.
III klachten over praktijkvoering in het algemeen.
IV. klachten over financiële aspecten van de ASIS.
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen het betrokken stafid en de klachtencommissie het Klachtenregistratieformulier.

Artikel 6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. Het betrokken stafid en daarna de klachtencommissie zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtencommissie is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. Het betrokken stafid houdt de klachtencommissie op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door de ASIS afgehandeld te zijn.
5. De klachtencommissie zorgt voor een reactie naar de aanklager. Het besluit van de klachtencommissie is bindend.
6. De klachtencommissie houdt het klachtendossier bij.

Artikel 7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit (eens per jaar, bij afsluiting van het boekjaar).
3. De klachtencommissie verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
4. De klachtencommissie doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures naar het bestuur van de ASIS.

Artikel 8. INTERN BESPREKEN

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse besproken tijdens de teamdag aan het begin van het schooljaar.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtencommissie is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

Artikel 9. PREVENTIEVE ACTIE

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtencommissie beslist het bestuur van de ASIS over de te nemen structurele preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en opleidingsproces.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd tijdens de docentenvergadering aan het begin van ieder schooljaar.

Artikel 10. SAMENSTELLING VAN DE KLACHTEN COMMISSIE

1. Een student vertegenwoordiger
2. Een vertegenwoordiger van de opleiding
3. Een vertrouwenspersoon van buiten de opleiding
4. Een onafhankelijke voorzitter/mediator