



KLACHTENREGELING IOKAI SHIATSU NEDERLAND

1. Doel en toepassingsgebied

Iokai Shiatsu Nederland streeft naar een hoge kwaliteit van onderwijs en zorgvuldige dienstverlening. Indien een student of cursist ontevreden is over de organisatie, de inhoud van de opleiding, de examinering of de bejegening door docenten of medewerkers, kan een klacht worden ingediend. Deze regeling beschrijft de procedure en garandeert een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling.

2. Wie kan een klacht indienen?

Alle ingeschreven studenten, cursisten en deelnemers aan de lessen, modules of examens van Iokai Shiatsu Nederland kunnen een klacht indienen.

3. Indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk (bij voorkeur per e-mail) en duidelijk omschreven te worden ingediend via:

E-mail: studenten@iokai.nl

Vermeld hierbij in ieder geval: naam, datum, de aard van de klacht en eventuele relevante omstandigheden of documentatie.

4. Vertrouwelijkheid en registratie

Elke klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Klachten worden geregistreerd en het dossier wordt na afhandeling gedurende 2 jaar in een beveiligde omgeving bewaard.

5. Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener binnen uiterlijk 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin wordt vermeld wie de klacht in behandeling neemt en wat de verwachte afhandelingstermijn is.

6. Behandeling van de klacht

- De klacht wordt in behandeling genomen door de schoolleiding van Iokai Shiatsu Nederland.
- Indien de klacht betrekking heeft op een persoon die direct bij de klachtafhandeling betrokken is, zal de klacht worden overgedragen aan een onafhankelijke derde of de klachtencommissie binnen de organisatie, om belangenverstrengeling te voorkomen.
- Zowel de klager als de persoon over wie geklaagd wordt, krijgen de gelegenheid om hun standpunt toe te lichten (hoor en wederhoor).

7. Afhandelingstermijn en besluit

- Een klacht wordt binnen 4 weken na ontvangst inhoudelijk afgehandeld.
- Indien er meer tijd nodig is om onderzoek te doen (bijvoorbeeld vanwege vakanties of het horen van betrokkenen), wordt de indiener hiervan binnen deze termijn schriftelijk op de hoogte gesteld, met opgave van redenen en een indicatie van de verwachte afhandelingstermijn.



- De uitspraak en eventuele maatregelen worden schriftelijk en met redenen omkleed aan de indiener bekendgemaakt.

8. Geschillen en externe klachtenbehandeling

Indien de klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, is er sprake van een geschil.

- Voor geschillen over de opleiding, de onderwijsovereenkomst of organisatorische zaken kan de student zich wenden tot de geschillencommissie waartoe Iokai Shiatsu Nederland via de CGO-FONG is aangesloten.
- Het oordeel van deze geschilleninstantie is voor Iokai Shiatsu Nederland bindend; eventuele consequenties worden door Iokai Shiatsu Nederland snel en binnen de gestelde termijn afgehandeld.

9. Ongewenste omgangsvormen en integriteit

Bij klachten van gevoelige aard, zoals (seksuele) intimidatie, discriminatie of ernstige integriteitsschendingen, kan direct contact worden opgenomen met een externe vertrouwenspersoon via Mariska Gieskes, 06-2509 1995, mariska.gieskes@gmail.com.