
KLACHTENPROCEDURE

Stap 1: informeel overleg

Als je het niet eens bent met een beslissing, als je vindt dat iemand zich niet goed ten opzichte van je gedragen heeft, of als er iets anders fout is gegaan, dan kan je daar wat aan doen.

De eerste stap is zelf direct contact te zoeken met de veroorzaker van het probleem en proberen het in onderling overleg op te lossen. De Akademie verwacht van medewerkers immers dat ze open staan voor klachten en zich inzetten om deze af te handelen. Maar het kan natuurlijk gebeuren dat je er toch niet uitkomt, of iemand niet zelf aan wilt spreken, bijvoorbeeld bij ongewenst gedrag. Dan staat de 'formele weg' open.

Stap 2: Klacht of bezwaar

Bezwaar aantekenen is mogelijk tegen besluiten die rechtstreeks met onderwijs, tentamens en examens te maken hebben (zoals beoordelingen, voorzieningen en het bindend negatief studieadvies). Het betreft besluiten die zijn gericht individuele studenten. Tegen gedragingen van medestudenten of medewerkers, kunt je geen bezwaar aantekenen, maar je kunt wel een klacht indienen.

Een klacht of bezwaar kan per email gezonden worden naar het secretariaat. Een klacht of bezwaar dient altijd te worden ingediend via het standaard formulier dat beschikbaar is op de site. Niet volledig ingevulde formulieren of afwijkend ingediende klachten en bezwaren (bijvoorbeeld via separate emails) kunnen helaas niet in behandeling worden genomen. De klacht of het bezwaar wordt in behandeling genomen door de leiding van de school, indien nodig in overleg met de verantwoordelijke medewerker. Binnen 3 werkdagen krijgt student een ontvangstbevestiging, binnen 30 werkdagen ontvangt de student een inhoudelijk antwoord.

Stap 3: Beroep

Indien je het niet eens bent met het antwoord, is het mogelijk beroepsschrift in te dienen binnen 10 werkdagen na dagtekening van het besluit.

Betreft het beroepsschrift een tentamen of examen dan wordt het behandeld door de examencommissie, bestaande uit een directielid, een niet bij het meningsverschil betrokken docent, een onafhankelijk onderwijsdeskundige en een niet aan de Akademie verbonden massagetherapeut.

Betreft het beroepsschrift andere zaken dan toetsing, dan buigt de klachtencommissie zich over het beroepsschrift. Deze bestaat uit een directielid, een niet bij het meningsverschil betrokken docent, een onafhankelijke onderwijsdeskundige en een niet aan de Akademie verbonden massagetherapeut.

In beide gevallen wordt het formulier 'Beroepsschrift' gebruikt. Let wel: bij dit formulier moet het in eerste instantie ingediende klachten/bezwarenformulier als ook het besluit waartegen beroep wordt aangetekend meegezonden worden. Op het formulier 'Beroepsschrift' dient student te beschrijven waarom deze het niet eens is met het besluit. Binnen 3 werkdagen ontvangt de student een ontvangstbevestiging. Uiterlijk 30 werkdagen na ontvangst van het bezwaar wordt de student schriftelijk (per e-mail) op de hoogte gesteld welke beslissing genomen is of wat de status van behandeling is van het ingediende beroepsschrift.

De examencommissie is te bereiken via: petra@akademie.nl, met cc naar secretariaat.

De klachtencommissie is te bereiken via: petra@akademie.nl, met cc naar het secretariaat.

Stap 4: Hoger Beroep

Mocht de student het ook met de in tweede instantie genomen beslissing niet eens zijn, dan is hoger beroep mogelijk. De student dient binnen 10 werkdagen nadat de beslissing op het beroep is ontvangen, schriftelijk met redenen omkleed hoger beroep aan te tekenen bij:

'Commissie van Beroep, p/a Veembroederhof 277, 1019 HD Amsterdam'.

- a. De commissie bestaat naast een directielid van de Akademie uit een onafhankelijk onderwijsdeskundige en een niet aan de Akademie verbonden afgestudeerde massagetherapeut.
- b. Daar waar een directielid van de Akademie betrokken is bij het verschil van mening, zal dit directielid geen deel uitmaken van de commissie.
- c. De commissie kan, indien nodig, de betrokkenen horen.
- d. De commissie kan indien zij dit nodig acht een deskundige raadplegen.
- e. De commissie doet binnen twee maanden na ontvangst van de klacht uitspraak. De twee maanden gaan in nadat de klacht en de behandelingsvergoeding (zie hieronder) ontvangen zijn. Hiervan kan worden afgeweken door volle agenda's, vakantieplanning, ziekte en dergelijke van de student en of commissieleden.
- f. Van de uitspraak worden de student en De Akademie schriftelijk, met redenen omkleed, in kennis gesteld.
- g. Het oordeel van de Beroepscommissie is bindend voor de Akademie; eventuele consequenties worden door de Akademie snel afgehandeld.

Voor het indienen van het beroep is de student een vaste vergoeding van € 250, - verschuldigd aan de Akademie voor Massage en Beweging. De Indien de Commissie van Beroep het beroepschrift gegrond verklaart, zal de Akademie deze vergoeding aan de student restitueren.

Ongewenst gedrag

Het kan voorkomen dat de klacht betrekking heeft op gedrag dat zo intimiderend is dat het onder de regelgeving voor ongewenst gedrag valt. Het gaat bijvoorbeeld om verbale of seksuele intimidatie, waarvan de gevolgen ernstig kunnen zijn. De Akademie biedt de mogelijkheid voor het inschakelen van een vertrouwenspersoon. Klachten over ongewenst gedrag kunnen tot twee jaar na de gedraging kunnen worden ingediend.

De vertrouwenspersoon van de Akademie is Inez Dirkzwager, te bereiken via i.dirkzwager@hetnet.nl.