



Klachtenregeling

Vragen en klachten, hoe gaat dat in zijn werk?

Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de opleiding.

Vragen worden bij voorkeur per e-mail gesteld en worden beantwoord binnen een termijn van tien werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst.

Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door ILO per ommekeer beantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie van wanneer men een antwoord kan verwachten.

Klachten over de uitvoering van de studieovereenkomst

Deze moeten tijdig, volledig en duidelijk worden omschreven en bij ILO worden ingediend via het klachtenformulier. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de student zijn of haar rechten ter zake verliest.

Als de student een klacht heeft over de begeleiding, het lesprogramma of het verblijf dient hij/zij dit in elk geval schriftelijk en mondeling mede te delen aan de betrokken personen. ILO zal elke klacht in behandeling nemen en de situatie in communicatie met alle betrokkenen proberen af te handelen. Als dit niet lukt, kan de student zich verder beroepen op de klachtenprocedure en een officiële schriftelijke klacht indienen via www.ktno.nl.

Tijdsduur afwikkeling klachten

1. Bevestiging De ontvangst van een eventuele klacht wordt door ILO zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen **twee weken (10 werkdagen)** aan de klager bevestigd. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.
2. Wederhoor De klachtencommissie zal aan de bij de klacht betrokken aangeklaagde zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken (**10 werkdagen**) de klacht schriftelijk voorleggen en hem of haar om zijn of haar schriftelijke reactie vragen.
7. Afhandeling Een klacht wordt binnen **zes weken (30 werkdagen)** door de commissie afgehandeld, in die zin dat de commissie een uitspraak doet waarbij zij maatregelen neemt.
8. Beroep De klager, de opdrachtgever of de cursist, die de klacht heeft ingediend kan binnen **vier weken (20 werkdagen)** bij de commissie in beroep gaan tegen de beslissing. Hierbij dient de klager nieuwe, aanvullende informatie te presenteren. De in de procedure genoemde termijnen kunnen verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokkenen of de commissieleden. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.

Vertrouwelijke behandeling van de klacht

ILO zal ten allen tijden de klacht vertrouwelijk afhandelen, in dit proces zal de privacy van de klager gewaarborgd blijven.

Verslaglegging en archivering

1. Na afsluiting van de procedure worden de stukken betreffende de klacht op een zodanige wijze gearchiveerd door de secretaris, dat de privacy van betrokkenen is gewaarborgd.
2. De wijze waarop de klachtgegevens worden bewaard voldoet aan de eisen van de Wet bescherming Persoonsgegevens; De stukken worden gedurende zeven jaar bewaard.
3. Informatie over een klachtgesprek of klachtenprocedure wordt niet opgenomen in een studenten dossier;

De klachtenprocedure

ILO erkent dat cliënten, studenten, assistenten, docenten klachten kunnen hebben tegenover elk van de betrokken partijen. ILO biedt een procedure aan waarbij deze klachten worden erkend en er aanbevelingen kunnen worden gedaan aan de betrokken partijen.

De klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. *Ontvangst van de klacht.* De student (docent, assistent) heeft een klacht met betrekking tot: medestudent, een docent(en), de lesstof, de administratie, financiën, persoonlijke bejegening, discriminatie of seksuele intimidatie, de locatie of het studiemateriaal. De betrokken partijen trachten mondeling en vriendelijk met elkaar te communiceren, zonder andere individuen of groepen hierbij te betrekken. Indien dit niet lukt en indien beide akkoord gaan, treedt de volgende stap in werking.
2. *Initiële mediatie.* De betrokken partijen kijken uit naar mediatie. Een neutrale mediator wordt aanbevolen. Uitsluitend indien dit mislukt, en indien beide partijen akkoord gaan, wordt er overgegaan tot de volgende stap.
3. *Klacht gaat naar de verantwoordelijke van de opleiding* die als aanspreekpunt fungeert. De klacht wordt opnieuw geëvalueerd en er worden aanbevelingen gedaan omtrent verdere stappen, zonder enige partij te contesteren. Geprobeerd wordt het geschil samen op te lossen.
4. *Schriftelijke klachtindiening.* Mocht de betrokken partij zich niet gehoord voelen in zijn/haar klacht of antwoord dan dient hij/zij deze vervolgens alsnog schriftelijk in bij een overkoepelend orgaan (KTNO) en stuurt hiervan een kopie aan ILO.
5. *Bemiddelingsgesprek.* Het overkoepelend orgaan (KTNO) zal beide partijen vervolgens gezamenlijk en/of afzonderlijk uitnodigen voor een bemiddelingsgesprek.
7. Het oordeel van het KTNO is voor Inner Life Opleidingen bindend. Eventuele consequenties worden door ILO snel maar in elk geval binnen **zes weken (30 werkdagen)** afgehandeld en in overleg eventueel op langere termijn.

