



KLACHTENREGLEMENT

VAN DE
VERENIGING YOGADOCENTEN NEDERLAND

19 mei 2014



HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN

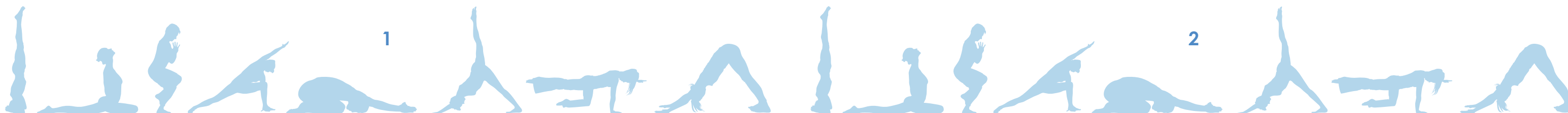
Artikel 1: Definities en afkortingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

| | |
|--------------------------|--|
| Vereniging: | Vereniging Yogadocenten Nederland |
| Bestuur: | bestuur van de Vereniging Yogadocenten Nederland |
| Lid of leden: | persoon of personen die vallen onder alle categorieën van lidmaatschap zoals omschreven in de statuten van de Vereniging |
| Docent: | yogadocent, lid van de Vereniging, werkend als zelfstandige ondernemer dan wel in dienst bij een instelling. |
| Cursist: | persoon die een cursus dan wel lessen volgt bij een yogadocent die lid is van de Vereniging |
| Student: | persoon die een opleiding volgt tot yogadocent aan een door de Vereniging erkend opleidingsinstituut |
| Opleidingsinstituut: | een door de Vereniging erkende opleiding tot yogadocent of een door de Vereniging erkende bijscholing voor yogadocenten |
| Directie: | directie of lid van de directie van een opleidingsinstituut |
| Klachtenadviescommissie: | commissie als bedoeld in artikel 2; |
| Klager: | een persoon die een klacht heeft ingediend over de docent |
| Klacht: | essentiële kritiek, op basis van ervaringen opgedaan door de klager, met betrekking tot de inhoud van de lessen, gedragingen en besluiten, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van besluiten, van de aangeklaagde. |
| Aangeklaagde: | een docent of de directie van een door de Vereniging erkende opleiding, die onderwerp is van een klacht. |
| Toetsingscommissie: | commissie van de Vereniging ten behoeve van goedkeuring van opleidingen tot yogadocent. |
| Yoganieuwsbrief: | periodieke uitgave van de Vereniging. |
| Beroepscode: | door de Vereniging opgestelde gedragsregels welke een onderdeel zijn van dit reglement. |

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|----------|
| HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN | 2 |
| Artikel 1: Definities en afkortingen | 2 |
| HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN KLACHTEN | 3 |
| Paragraaf 1: De klachtenadviescommissie | 3 |
| Artikel 2: Instelling en taken klachtenadviescommissie | 3 |
| Artikel 3: Samenstelling en benoeming klachtenadviescommissie | 3 |
| Artikel 4: Zittingsduur | 4 |
| Paragraaf 2: De procedure | 4 |
| Artikel 5: Indienen van een klacht | 4 |
| Artikel 6: Tegemoetkomen aan de klacht | 4 |
| Artikel 7: Intrekken van de klacht | 5 |
| Artikel 8: Het niet behandelen van een klacht | 5 |
| Artikel 9: Aard van de klacht | 5 |
| Artikel 10: Vorm en inhoud van de klacht | 5 |
| Artikel 11: Vooronderzoek | 6 |
| Artikel 12: Hoorzitting | 6 |
| Artikel 13: Advies | 7 |
| Artikel 14: Quorum | 7 |
| Paragraaf 3: Besluitvorming door het bestuur | 7 |
| Artikel 15: Beslissing op advies | 7 |
| HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN | 8 |
| Artikel 16: Openbaarheid | 8 |
| Artikel 17: Evaluatie | 8 |
| Artikel 18: Wijziging van het reglement | 8 |
| Artikel 19: Overige bepalingen | 8 |





HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN KLACHTEN

Paragraaf 1: De klachtenadviescommissie

Artikel 2: Instelling en taken klachtenadviescommissie

1. Er is een klachtenadviescommissie die klachten onderzoekt en het bestuur hierover adviseert.
2. De klachtenadviescommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht.
 - b. het nemen van maatregelen.
 - c. overige door het bestuur te nemen besluiten.
3. De klachtenadviescommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.
4. De klachtenadviescommissie houdt zitting indien zij dat nodig acht, maar in ieder geval een maal per jaar. De zittingen zijn niet openbaar.
5. De klachtenadviescommissie brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.
6. De klachtenadviescommissie rapporteert jaarlijks op de Algemene Ledenvergadering van de Vereniging over het aantal klachten dat in behandeling is genomen en over het aantal adviezen dat is uitgebracht.

Artikel 3: Samenstelling en benoeming klachtenadviescommissie

1. De klachtenadviescommissie bestaat uit vijf leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur.
2. Minimaal drie leden zijn lid van de Vereniging.
3. De klachtenadviescommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten. In de klachtenadviescommissie kunnen plaatsnemen:
 - a. een juridisch deskundige.
 - b. een medisch deskundige.
 - c. een financieel deskundige.
 - d. een onderwijsdeskundige.
 - e. een ervaren yogadocent.
4. Leden van bestuur kunnen geen zitting hebben in de klachtenadviescommissie.
5. De klachtenadviescommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan. Het voorzitterschap kan rouleren.
6. De voorzitter leidt de vergaderingen van de commissie, vertegenwoordigt haar naar buiten en is contactpersoon voor het bestuur.
7. De klachtenadviescommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) secretaris aan.
8. De klager en de aangeklaagde mogen de voorzitter en leden van de klachtenadviescommissie wraken indien zij zich met redenen omkleed op het standpunt stellen dat de onpartijdigheid in het geding kan zijn.



9. Een lid van de klachtenadviescommissie kan zich met redenen omkleed verschonen als hij/zij meent dat de onpartijdigheid in het geding kan zijn.
10. De klachtenadviescommissie heeft de bevoegdheid om externe deskundigen te raadplegen.
11. De samenstelling van de klachtenadviescommissie wordt vermeld op de website van de Vereniging. De namen van nieuwe leden worden bovendien vermeld in de Yoganieuwsbrief.

Artikel 4: Zittingsduur

1. De leden van de klachtenadviescommissie worden benoemd voor de periode van drie jaar en zijn aansluitend herbenoembaar. De klachtenadviescommissie stelt een rooster van aftreden op.
2. Elk lid van de klachtenadviescommissie kan op ieder moment ontslag nemen.

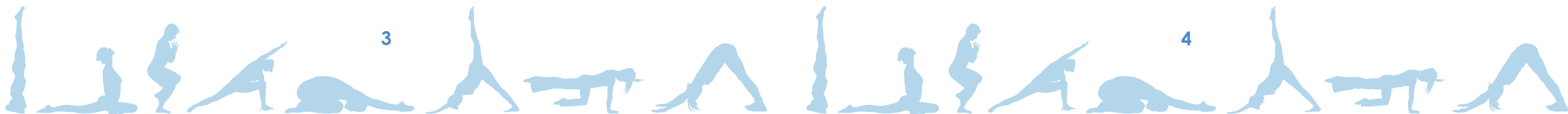
Paragraaf 2: De procedure

Artikel 5: Indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht in bij het secretariaat van het bestuur zoals omschreven in artikel 10.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of het besluit waarop de klacht betrekking heeft, te worden ingediend.
3. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst bij het bestuur aangetekend.
4. Het bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bestuur meldt een dergelijke afhandeling binnen drie weken aan de klager en de aangeklaagde.
5. Het bestuur verwijst de klacht naar de klachtenadviescommissie, tenzij het de klacht zelf heeft afgehandeld volgens lid 4.
6. Als de klager verzoekt om een behandeling door de klachtenadviescommissie dan verwijst het bestuur de klacht door naar de klachtenadviescommissie.
7. Het bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
8. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst bij de klachtenadviescommissie aangetekend.
9. Na ontvangst van de klacht door de klachtenadviescommissie deelt zij de klager en de aangeklaagde binnen zeven dagen schriftelijk mee dat zij de klacht zal onderzoeken.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6: Tegemoetkomen aan de klacht

Zodra het bestuur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd en vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het klachtenreglement. De klager en de aangeklaagde worden hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld.



Artikel 7: Intrekken van de klacht

De klager kan de klacht intrekken zolang bestuur of klachtenadviescommissie geen uitspraak hebben gedaan. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtenadviescommissie de klacht intrekt, deelt de klachtenadviescommissie dit aan aangeklaagde en bestuur mee.

Artikel 8: Het niet behandelen van een klacht

- Het bestuur neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - de klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is bij de rechter.
 - de klacht betrekking heeft op een gedraging die onderwerp is van een strafrechtelijk onderzoek
 - de klacht al eerder met inachtneming van de bepalingen van deze klachtregeling is behandeld
 - de klacht primair betrekking heeft op een financieel onderwerp
 - de klacht betrekking heeft op de uitgave van de Yoganieuwsbrief
 - de klacht betrekking heeft op het functioneren van het bestuur.
 - de klacht betrekking heeft op personen die niet lid zijn van de Vereniging of opleidingen die niet erkend zijn door de Vereniging.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager en de aangeklaagde zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht door het bestuur, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9: Aard van de klacht

- In de procedure kunnen klachten worden besproken die betrekking hebben op yogadocenten, de inhoud van de lessen en de ervaringen opgedaan door cursisten, studenten of anderen.
- De door de Vereniging opgestelde beroepscode dient als leidraad bij de beoordeling van een klacht.

Artikel 10: Vorm en inhoud van de klacht

- Een klacht moet geprint, getypt of in duidelijk leesbaar handschrift geschreven, voorzien van een handtekening, persoonlijk of per post worden ingediend bij het secretariaat van de Vereniging.
- De klager stuurt per post de aangeklaagde een kopie van de ingediende klacht.
- De klacht bevat:
 - de naam, voorletters en het adres van de klager.
 - de dagtekening.
 - de naam, voorletters en het adres van de aangeklaagde.
 - een omschrijving van de klacht.
 - indien mogelijk de reden voor de klacht.
 - Indien van toepassing moet de klacht de namen vermelden van eventuele getuigen en aangeven welk(e) artikel(en) uit de beroepscode volgens de klager is (zijn) overtreden.

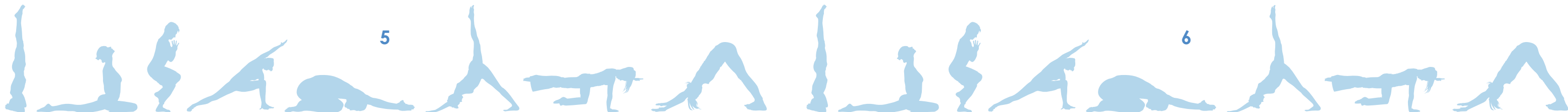
- Andere stukken van klager of aangeklaagde die van belang zouden kunnen zijn voor de behandeling van de klacht, kunnen als bijlage bij de klacht worden ingediend.
- Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid en het derde lid (a t/m d), wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
- Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit gemeld aan de klager, de aangeklaagde en bij behandeling door de klachtenadviescommissie ook aan het bestuur.

Artikel 11: Vooronderzoek

- De klachtenadviescommissie is ten behoeve van de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zonodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan voor de Vereniging kosten zijn verbonden, is vooraf toestemming van het bestuur vereist.
- De klachtenadviescommissie kan besluiten tot de volgende acties:
 - In overleg met de aangeklaagde docent een les bijwonen.
 - In overleg met de betreffende docent informatie inwinnen bij collega-docenten.
 - In overleg met de docent een enquête houden onder zijn/haar (overige) cursisten.

Artikel 12: Hoorzitting

- De voorzitter bepaalt plaats, datum en tijdstip van de zitting waarin de klager, de aangeklaagde en eventuele getuigen tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht door de klachtenadviescommissie.
- Bij het bepalen van de datum kan door klager en aangeklaagde eenmaal om een alternatief verzocht worden.
- Minimaal zeven dagen voor de zitting dient de klachtenadviescommissie in het bezit te zijn van alle relevante stukken.
- De klachtenadviescommissie zal tijdens de zitting zowel klager als beklagde alle stukken (of kopieën daarvan) overhandigen die zij zal gebruiken om tot een oordeel te komen.
- De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtenadviescommissie anders bepaalt. Klager en aangeklaagde kunnen ook op verschillende dagen worden gehoord.
- Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van dit recht.
- De klachtenadviescommissie heeft de bevoegdheid derden te horen.
- Van de hoorzitting worden door de klachtenadviescommissie aantekeningen gemaakt die als basis dienen voor het advies.
Deze aantekeningen bevatten tevens:
 - de namen en de functies van de aanwezigen.
 - de relevante stukken die zijn ingediend.



Artikel 13: Advies

1. De klachtenadviescommissie beraadslaagt en besluit achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtenadviescommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bestuur, binnen zes weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met zes weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtenadviescommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur.
3. De klachtenadviescommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan het bestuur.
4. De leden van de klachtenadviescommissie oordelen op basis van Nederlands recht en zonder vooringenomenheid.
5. Bestaat er binnen de klachtenadviescommissie geen overeenstemming over het uit te brengen advies dan kan in het advies een minderheidsstandpunt worden vermeld. Als de minderheid dat wenst, met naamvermelding van die minderheid.
6. De klachtenadviescommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bestuur te treffen maatregelen.

Artikel 14: Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtenadviescommissie, waaronder de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter, aanwezig zijn.

Paragraaf 3: Besluitvorming door het bestuur

Artikel 15: Beslissing op advies

1. Binnen zes weken na ontvangst van het advies van de klachtenadviescommissie deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de klachtenadviescommissie schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt, of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtenadviescommissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste zes weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan klager, aangeklaagde en klachtenadviescommissie.
3. De maatregelen van het bestuur kunnen bestaan uit:
 - a. een voorstel tot bemiddeling tussen partijen.
 - b. een waarschuwing aan de aangeklaagde docent.
 - c. een berisping van de aangeklaagde docent.
 - d. een (voorwaardelijke) schorsing als lid voor maximaal een jaar.
 - e. een (voorwaardelijke) ontzetting uit het lidmaatschap.
 - f. een maatregel tegen een docent van een opleidingsinstituut die geen lid is, zal een maatregel zijn aan het adres van de directie van het betreffende opleidingsinstituut, een en ander mede ter beoordeling van de toetsingscommissie.
4. Het bestuur behoudt alle verantwoordelijkheid inzake de klachtenbehandeling.

HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN

Artikel 16: Openbaarheid

1. Het bestuur maakt het bestaan van dit reglement bekend in de Yoganieuwsbrief.
2. Dit reglement is op te vragen bij het secretariaat en in te zien op de website van de Vereniging.

Artikel 17: Evaluatie

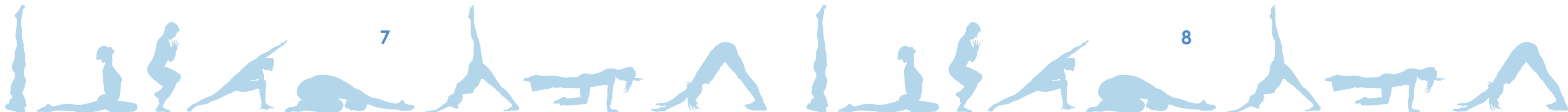
Dit reglement wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur en de klachtenadviescommissie geëvalueerd.

Artikel 18: Wijziging van het reglement

Dit reglement kan door het bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de klachtenadviescommissie.

Artikel 19: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.
2. De beroepscode maakt deel uit van dit reglement.
3. Over de klachtenprocedure bestaat een informatiefolder. Bij afwijkende informatie gelden de bepalingen van dit reglement.
4. Dit reglement is een aanhangsel van het Huishoudelijk Reglement van de Vereniging maar maakt daar geen deel van uit.
5. Dit reglement treedt in werking op 19 mei 2014.



WWW.YOGANEDERLAND.NL

