

## **Toelichting NeVLAT Klachtenregeling**

Deze NeVLAT klachtenregeling is gebaseerd op het klachtenreglement ontwikkeld in het project Ondersteuning Kwaliteitszorg Alternatieve Behandel/geneeswijzen (OKAB), uitgevoerd door het Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO en gesubsidieerd door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

De doelstelling van OKAB is het begeleiden en ondersteunen van beroepsverenigingen in de niet-reguliere gezondheidszorg bij het ontwikkelen en implementeren van kwaliteitszorg.

Doordat de Alexander Techniek een grote eigenheid heeft in haar methodiek en terminologie, is een aparte klachtenregeling gewenst. Op deze manier kan de NeVLAT haar kwaliteitsbeleid vormgeven, zonder haar eigenheid te verliezen.

Dit klachtenreglement beoogt recht te doen aan de individuele klager en bij te dragen aan de waarborging en verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door de leden van de NeVLAT.

# NeVLAT Klachtenregeling

## Begripsbepaling

### Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

a. NeVLAT:

de Nederlandse Vereniging van Leraren in de F.M. Alexandertechniek ingeschreven onder nummer 40539104 in het Handelsregister van de Kamers van Koophandel en Fabrieken voor Amsterdam met statutaire zetel te Amsterdam en kantoorhoudende aan de Willemsparkweg 5 boven.

b. de klachtencommissie:

het orgaan van de NeVLAT benoemd door de Algemene Vergadering met de opdracht om klachten van klachtgerechtigden overeenkomstig de klachtenregeling in behandeling te nemen en een uitspraak te doen omtrent de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht.

c. klacht:

elke uiting van onvrede door de klachtgerechtigde terzake van de behandeling of bejegening door de NeVLAT leraar in de uitoefening van zijn of haar beroep als leraar Alexander Techniek die door de betrokkene als onjuist wordt ervaren.

d. klachtgerechtigde:

de leerling (of zijn wettelijke vertegenwoordiger), de student in opleiding en alle overige (rechts)personen die gebruik maken van de diensten van een NeVLAT leraar, of daarvan gebruik gemaakt hebben, of de wens te kennen hebben gegeven om van die diensten gebruik te willen maken; een NeVLAT collega (of collega van een zustervereniging) van de NeVLAT leraar.

e. de NeVLAT leraar:

de leraar, voor zover deze gewoon lid is van de NeVLAT en tevens ingeschreven staat in het NeVLAT register, tegen wie de klacht is gericht.

f. klachtbemiddeling:

de eerste fase van de klachtprocedure die tot doel heeft het beëindigen van de klachtprocedure middels het bereiken van een minnelijke oplossing tussen klachtgerechtigde en de NeVLAT leraar, zonder rekening te houden met of een uitspraak te doen over de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht.

g. de klachtbemiddelaar:

een door de klachtencommissie benoemde mediator / bemiddelaar aan wie de klachtencommissie de opdracht verstrekt naar aanleiding van een klacht te trachten met de klachtgerechtigde en NeVLAT leraar tot een minnelijke oplossing te komen, die klachtbehandeling overbodig maakt.

h. klachtbehandeling:

de tweede fase van de klachtprocedure die tot doel heeft het onderzoeken van de klacht, resulterend in een uitspraak van de klachtencommissie over de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht.

## **Doelstelling van de klachtregeling**

### **Artikel 2**

- lid 1 De klachtregeling heeft primair tot doel: het op zorgvuldige wijze in behandeling nemen als ook beoordelen van klachten van klachtgerechtigden omtrent gedragingen van NeVLAT leraren met het doel de klachten zo mogelijk op een voor de klachtgerechtigde bevredigende wijze op te lossen en de kwaliteit van de dienstverlening door NeVLAT leraren te verbeteren.
- lid 2 Teneinde deze doelstellingen te verwezenlijken beschikt de klachtregeling over de volgende mogelijkheden:
- a. het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen klachtgerechtigde en NeVLAT leraar: de klachtbemiddeling;
  - b. het creëren van de mogelijkheid tot het doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht: de klachtbehandeling;
  - c. het systematisch verzamelen en rubriceren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de leerling in het algemeen;
  - d. controle op- en evaluatie van de onder c. verkregen gegevens door bij deze klachtenregeling betrokken partijen, welke aangewend worden in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.

## **Uitgangspunten bij de klachtregeling**

### **Artikel 3**

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. een voor de klachtgerechtigde toegankelijke klachtprocedure waar geen kosten aan verbonden zijn (behoudens de eigen reis- en portokosten);
- b. een zorgvuldige en onpartijdige klachtopvang, -bemiddeling en -behandeling;
- c. een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- d. het beginsel van hoor en wederhoor van klachtgerechtigde en NeVLAT leraar.
- e. een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klachtgerechtigde en NeVLAT leraar.

## **Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie**

### **Artikel 4**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op verzoek van de klachtgerechtigde verstrekken van informatie over de klachtregeling
- b. het initiëren van klachtbemiddeling;
- c. het doen van een uitspraak over de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht indien klachtbemiddeling niet leidt tot oplossing van de klacht;
- d. het signaleren van kwaliteitstekorten en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de signalen, ontvangen uit de behandelde klachten;
- e. het rapporteren aan de Algemene Vergadering van NeVLAT als ook het doen van aanbevelingen over verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door NeVLAT leraren.

## **Artikel 5**

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. de beantwoording verlangen van de aan klachtgerechtigde en/of NeVLAT leraar toegezonden schriftelijke vragen;
- b. het benoemen van een klachtbemiddelaar;
- c. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- d. het benoemen van een (externe) deskundige of (externe) deskundigen bij de uitvoering van haar taken als neergelegd in deze regeling, in overleg, ook ten aanzien van de kosten, met het bestuur van NeVLAT.
- e. in voorkomende gevallen klachtgerechtigden verwijzen naar de geëigende instanties.
- f. het doen van een uitspraak naar aanleiding van een ingediende klacht, waarbij de uitspraak kan luiden:
  - het niet ontvankelijk zijn van een klacht;
  - het gegrond zijn van een klacht;
  - het ongegrond zijn van een klacht.

## **Taken, bevoegdheden en benoeming van de klachtbemiddelaar**

### **Artikel 6**

- lid 1 De klachtbemiddelaar wordt benoemd door de klachtencommissie.
- lid 2 De klachtbemiddelaar kan maar hoeft geen lid te zijn van NeVLAT. De klachtbemiddelaar heeft bij voorkeur ervaring met mediation of andere relevante praktijkervaring met conflictbeheersing en -oplossing. Ook dient de klachtbemiddelaar over voldoende kennis omtrent de Alexander Techniek te beschikken.
- lid 3 De klachtbemiddelaar is jegens de klachtgerechtigde en de NeVLAT leraar tot geheimhouding verplicht.
- lid 4 De klachtbemiddelaar doet schriftelijk verslag van zijn bemiddeling aan de klachtencommissie, zowel voor het geval de bemiddeling geslaagd is als ook als dit niet het geval is en tot klachtbehandeling door de klachtencommissie zal worden overgegaan.

## **De samenstelling van de klachtencommissie**

### **Artikel 7**

- lid 1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de Algemene Vergadering van NeVLAT.
- lid 2 De samenstelling van de klachtencommissie vormt een goede afspiegeling van binnen de beroepsgroep werkzame personen.
- lid 3 De klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 leden, waaronder een voorzitter en een secretaris. De leden zijn allen lid van NeVLAT en beschikken over tenminste 5 jaar actieve les- en praktijkervaring als NeVLAT leraar. De voorzitter beschikt bij voorkeur over enige relevante juridische kennis ter zake van (klacht)procedures.
- lid 4 De commissie benoemt in consensus de voorzitter en de secretaris.
- lid 5 De leden van de klachtencommissie worden voor vier jaar benoemd en zijn één maal herbenoembaar. Tevens worden een of meer plaatsvervangende leden aangewezen.
- lid 6 Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. De Algemene Vergadering van NeVLAT dan wel het bestuur van NeVLAT voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging, één en ander met inachtneming van het in lid 2 van dit artikel bepaalde alsmede het bepaalde in de statuten van de vereniging NeVLAT.
- lid 7 De commissie stelt een rooster van aftreden op.

## **Indienen van een klacht**

### **Artikel 8**

De klachtgerechtigde dient zich in eerste instantie met zijn klacht rechtstreeks tot de NeVLAT leraar te wenden bij wie de klacht is ontstaan. Hij dient zijn klacht schriftelijk kenbaar te maken.

### **Artikel 9**

- lid 1 In het geval het bepaalde in artikel 8 niet tot een oplossing van de klacht leidt kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van de NeVLAT.
- lid 2 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- lid 3 Klachtgerechtigde dient zijn klacht in te dienen binnen een jaar na de laatste bij de NeVLAT leraar gevolgde les.
- lid 4 De klacht dient in ieder geval te vermelden:
- de naam en het woonadres van de klachtgerechtigde;
  - de naam en het woon- of zakenadres van de NeVLAT leraar;
  - een nauwkeurige beschrijving van de klacht onder opgave van de plaats en datum waarop de feiten rondom de klacht zich hebben afgespeeld;
  - een kopie van de brief bedoeld in artikel 8.

### **Artikel 10**

- lid 1 Als de klachtgerechtigde van mening is dat redelijkerwijs niet van hem gevegd kan worden, dat hij overeenkomstig het bepaalde in artikel 8 zijn klacht eerst schriftelijk bij de NeVLAT leraar indient, kan hij zich onder opgave van redenen onmiddellijk tot de klachtencommissie wenden overeenkomstig het bepaalde in artikel 9.
- lid 2 Als de klachtgerechtigde op voorhand van mening is dat het in artikel 11 bepaalde ter zake van klachtbemiddeling niet tot het gewenste resultaat zal kunnen leiden, en hij derhalve wenst dat de klachtencommissie onmiddellijk tot behandeling van de klacht overgaat, kan de klachtgerechtigde dit direct schriftelijk kenbaar maken in zijn klacht onder opgave van redenen.

## **Procedure klachtbemiddeling, klachtbehandeling en uitspraak**

### **Artikel 11**

- lid 1 De klachtencommissie zorgt zo mogelijk binnen 1 week na ontvangst van een klacht, voor de schriftelijke bevestiging daarvan aan de klachtgerechtigde.
- lid 2 Indien een klacht niet voldoet aan het bepaalde in artikel 9 lid 4, stelt zij de klachtgerechtigde in de gelegenheid alsnog de ontbrekende informatie aan te vullen.
- lid 3 De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht c.q. de aanvullende informatie als bedoeld in lid 2, een kopie van de stukken aan de NeVLAT leraar, met het verzoek binnen vier weken schriftelijk te antwoorden. De NeVLAT leraar heeft net als de klachtgerechtigde (zie artikel 10 lid 2) de mogelijkheid in zijn antwoord onder opgaven van redenen aan te geven geen prijs te stellen op klachtbemiddeling.
- lid 4 De klachtencommissie beslist na ontvangst van het antwoord van de NeVLAT leraar of de klacht zich leent voor klachtbemiddeling. Bij een positieve beslissing benoemt de klachtencommissie binnen 4 weken een klachtbemiddelaar met de opdracht te bemiddelen tussen klachtgerechtigde en NeVLAT leraar.
- lid 5 Indien de klachtbemiddeling niet binnen 8 weken na benoeming van de klachtbemiddelaar heeft geleid tot een minnelijke regeling en/of intrekking van de klacht door de klachtgerechtigde, beëindigt de klachtbemiddelaar zijn bemiddeling middels schriftelijke bevestiging aan klachtgerechtigde, NeVLAT leraar en de klachtencommissie en vindt behandeling van de klacht door de klachtencommissie plaats.
- lid 6 De klachtencommissie nodigt klachtgerechtigde en de NeVLAT leraar uit voor een mondelinge behandeling. Deze mondelinge behandeling vindt bij voorkeur niet later plaats dan binnen 4 weken na ontvangst van het verweer van de NeVLAT leraar bedoeld in lid 3, dan wel binnen 4 weken na beëindiging van de klachtbemiddeling als bedoeld in lid 5.
- lid 7 De klachtencommissie doet zo mogelijk binnen 6 weken na de mondelinge behandeling schriftelijk uitspraak en verklaart de klacht gegrond of ongegrond. Indien de klacht gegrond wordt verklaard kan de klachtencommissie tevens een beslissing nemen omtrent een aan de NeVLAT leraar op te leggen sanctie. De Klachtencommissie dient haar beslissing(en) zorgvuldig te motiveren.
- lid 8 De klachtencommissie kan bij gegrondverklaring van een klacht de navolgende maatregelen c.q. sancties aan de NeVLAT leraar opleggen:
- I. berisping en / of waarschuwing;
  - II. rapportage aan het bestuur van de NeVLAT omtrent een nader te omschrijven (kwaliteits)verbetering;
  - III. een aanbeveling dan wel opdracht tot bij- of nascholing, intervisie of supervisie;
  - IV. een verzoek aan het bestuur van NeVLAT tot het opzeggen van of ontzetting uit het lidmaatschap van de vereniging als bedoeld in artikel 8 lid 1 sub c en d van de Statuten van NeVLAT;
  - V. restitutie van (een deel van) het lesgeld.

## **Niet ontvankelijkheid klacht**

### **Artikel 12**

- lid 1 De klachtencommissie verklaart een klacht niet ontvankelijk indien:
- evident is dat de aard van de klacht niet behoort tot de competentie van de klachtencommissie als bedoeld in artikel 2.
  - sprake is van een anonieme klacht als bedoeld in artikel 9 lid 2;
  - niet binnen de vereiste termijn de klacht werd aangevuld als bedoeld in artikel 9 lid 3;
  - d. klager verzuimt ontbrekende informatie als bedoeld in artikel 11 lid 2 te verschaffen;
  - e. klager reeds beschikt over een onherroepelijke uitspraak van de rechter als bedoeld in artikel 16 lid 3.

## **Diverse bepalingen**

### **Artikel 13**

- lid 1 De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van alle 3 commissieleden. De vergadering heeft een besloten karakter. De voorzitter stelt in overleg met de secretaris de agenda voor de vergadering op en brengt de ontvangen klachten ter kennis van de leden / het derde commissielid.
- lid 2 De klachtgerechtigde, de NeVLAT leraar, alsmede bij de procedure betrokkenen, die naar het oordeel van de klachtencommissie gehoord moeten worden, worden zo nodig opgeroepen voor de mondelinge behandeling van de klacht als bedoeld in artikel 11 lid 7 door de klachtencommissie. Oproeping geschiedt schriftelijk.
- lid 3 De secretaris zorgt voor een geluidopname van de mondelinge behandeling en de verklaringen van betrokkenen en aanwezige deskundigen. Tevens maakt de secretaris een schriftelijk verslag, dat ten minste bevat de namen en de functie van de aanwezigen alsmede een zakelijke weergave van wat er over en weer is gezegd. Het verslag wordt getekend door de voorzitter en de secretaris en wordt aan partijen en de gehoorde deskundigen toegezonden. De bandopname van de mondelinge behandeling wordt door de secretaris na de uitspraak van de commissie vernietigd.
- lid 4 De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van een klacht de eisen in acht die redelijkerwijs aan een NeVLAT leraar gesteld mogen worden. De afstudeercriteria, alsmede NeVLAT Gedragscode en het NeVLAT Beroepsprofiel, gelden daarbij als richtsnoer.

### **Artikel 14**

- lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, op diens familieleden of op diens directe collega's, dan dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger als lid optreden.
- lid 2 De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

### **Artikel 15**

- lid 1 De klachtencommissie doet geen uitspraak over eventuele (civielrechtelijke) aansprakelijkheid van de NeVLAT leraar, maar zal in voorkomende gevallen een klachtgerechtigde naar de daartoe geëigende instanties c.q. organisaties verwijzen.

## **Artikel 16**

- lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klachtgerechtigde schriftelijk wordt ingetrokken, dan wel indien na klachtbemiddeling en/of na overleg met de klachtgerechtigde blijkt, dat bij de klachtgerechtigde geen behoefte aan verdere behandeling bestaat. Ook in dat geval dient de klachtgerechtigde schriftelijk te bevestigen dat wat hem betreft de behandeling kan worden beëindigd.
- lid 2 De klachtgerechtigde behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.
- lid 3 Als de klacht door voornoemde instantie(s) eerder in behandeling werd genomen is de klachtgerechtigde verplicht dit aan de klachtencommissie mede te delen. Indien deze behandeling heeft geleid tot een onherroepelijke uitspraak neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie zal dit schriftelijk aan de klachtgerechtigde bevestigen.
- lid 4 Van het niet of niet verder behandelen van een klacht wordt onder vermelding van redenen schriftelijk mededeling gedaan aan de klachtgerechtigde en de NeVLAT leraar.

## **Artikel 17**

- lid 1 De NeVLAT draagt zorg voor ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie. Leden van de klachtencommissie en de klachtenbemiddelaar zullen hun reiskosten en overige kosten bij de NeVLAT kunnen declareren.
- lid 2 Ten aanzien van de persoon/personen, die met de secretariële ondersteuning is/zijn belast, geldt evenals voor de leden van de klachtencommissie en de klachtbemiddelaar een plicht tot geheimhouding.
- lid 3 De klachtencommissie draagt zorg voor een jaarlijkse algemene rapportage aan het bestuur van de NeVLAT, plus een specifieke rapportage van het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend, alsmede van de aard en inhoud van deze klachten. Deze rapportages zijn geanonimiseerd. De klachtencommissie voegt daaraan toe of deze klachten aanleiding hebben gegeven tot een verbetering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening en welke maatregelen naar aanleiding van deze klachten zijn genomen dan wel aanbevelingen worden gedaan.



## **Slotbepalingen**

### **Artikel 18**

De NeVLAT draagt zorg voor een ruime bekendmaking van het bestaan van deze klachtenregeling.

### **Artikel 19**

Uiterlijk twee jaar na inwerkingtreding van deze regeling vindt een evaluatie van deze klachtenregeling plaats binnen de NeVLAT.

### **Artikel 20**

- lid 1 Het bestuur van de NeVLAT neemt het advies / eendoordeel van de klachtencommissie over, tenzij het bestuur van mening is dat de procedure niet goed is gevolgd of de beslissing onredelijk is. Besluit het bestuur een advies / eendoordeel niet over te nemen, dan dient zij deze beslissing duidelijk te motiveren.
- lid 2 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het bestuur van de NeVLAT in gezamenlijk overleg met andere betrokkenen waaronder de leden van de klachtencommissie en de klachtbemiddelaar.

### **Artikel 21**

De in deze regeling genoemde termijnen gelden niet in gevallen van overmacht. Bij overschrijding door de klachtbemiddelaar of klachtencommissie van de in deze regeling genoemde termijnen worden klachtgerechtigde en NeVLAT leraar schriftelijk op de hoogte gebracht onder opgave van redenen en opgave van de verlenging van de termijn.

### **Artikel 22**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 12 juni 2010.