

# DO-IN ACADEMY

MOVING THROUGH ORIENTAL WISDOM

---

## **Klachten**

Do-In Academy doet er alles aan om fijne opleidingen met een kwalitatief goede inhoud te organiseren.

Wanneer je toch een klacht hebt over de uitvoering van een van de activiteiten, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk. Wij zullen ons dan inspannen om de ontstane situatie zorgvuldig en zo snel mogelijk op te lossen. Alle meldingen en klachten behandelen wij vertrouwelijk en op dezelfde wijze.

Do-In Academy is een kleine, persoonlijke organisatie. Alle docenten willen graag fijne lessen geven en een goed contact onderhouden met studenten. Bespreek het ontstane probleem daarom eerst met bij de betreffende docent en overleg met hem/haar over een oplossing. Pas wanneer het niet mogelijk blijkt mondeling overeenstemming te bereiken met de betreffende docent, dan meld je dit binnen een week schriftelijk bij de directie van Do-In Academy.

Wij hanteren een klachtenregeling om een zorgvuldige behandeling van een deelnemer die zich eventueel met een klacht tot ons wendt te garanderen. Het klachtenreglement geldt voor deelnemers aan alle activiteiten van Do-In Academy: de verschillende levels, als ook de nascholingsmodules of workshops.

Zie voor meer informatie de 'Klachtenregeling Do-In Academy' hieronder:

Klachtenregeling Do-In Academy te Leiden

### **1. Begripsbepaling**

1.1. Deelnemer: Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een activiteit van Do-In Academy of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld, middels het invullen van een deelnameformulier en voldoen van inschrijfgeld.

# DO-IN ACADEMY

MOVING THROUGH ORIENTAL WISDOM

---

1.2. Directie: de directie van Do-In Academy.

1.3. Activiteit: 3- jarige Do-In opleiding, bijscholing, module, specialisatie of enige andere bijeenkomst die door of namens Do-In Academy in groepsverband wordt aangeboden of georganiseerd.

1.4. Docent: De docent die in opdracht van Do-In Academy een (onderdeel van een) activiteit in groepsverband uitvoert.

1.6. Melding: een uiting van ongenoegen aan Do-In Academy over de wijze waarop Do-In Academy zich in een bepaalde situatie heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd.

1.7. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Do-In Academy zich in een bepaalde situatie – gerelateerd aan de uitvoering van een activiteit – heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.6) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

## **2. Toepasselijkheid**

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle activiteiten van Do-In Academy.

## **3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid**

3.1. Een deelnemer zoekt binnen één week nadat de deelnemer de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, contact met de docent om het probleem op te lossen. Mocht het niet lukken mondeling overeenstemming te bereiken, dan doet een deelnemer binnen een week na dit overleg schriftelijk een 'melding' van ongenoegen bij de directie van Do-In Academy.

3.2. De directie van Do-In Academy geeft binnen twee weken bevestiging van de melding. De directie heeft tevens de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen. Mocht dit niet lukken, dan neemt de directie binnen het verstrijken van deze twee weken contact op met de deelnemer waarbij het uitstel wordt toegelicht. De directie geeft een indicatie van de tijd die nodig is het probleem op te lossen.

# DO-IN ACADEMY

MOVING THROUGH ORIENTAL WISDOM

---

3.3. De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.

3.4. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de deelnemer en nadere afspraken maken over de afhandeling.

3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.

3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de deelnemer is afgehandeld, meldt de deelnemer dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de deelnemer rechten ter zake verliest.

3.7. Do-In Academy zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de deelnemer.

3.8. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- De naam, het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
- De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

Do-In Academy

T.a.v. de directie

Rijndijkstraat 89

2313 NJ Leiden

Do-In Academy neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling en adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.

# DO-IN ACADEMY

MOVING THROUGH ORIENTAL WISDOM

---

3.09. Elke melding/klacht wordt door Do-In Academy, de leden van de klachtencommissie alsmede de klager strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

3.10. Do-In Academy heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen. Mocht dit niet lukken binnen de vastgestelde termijn, dan wordt de deelnemer op de hoogte gehouden door de directie, waarbij het uitstel wordt toegelicht. De deelnemer ontvangt een nieuwe indicatie voor de termijn van afhandeling.

## 4. Geen verplichting tot behandeling

4.1. Do-In Academy is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:

4.1.1. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van activiteiten van Do-In Academy;

4.1.2. hierover door deelnemer reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;

4.1.3. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;

4.1.4. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) danwel schriftelijk in kennis gesteld.

## 5. Klachten

5.1. Do-In Academy draagt zorg voor een bevestiging (schriftelijk of per e-mail) van ontvangst van de klacht aan de indiener binnen twee weken na ontvangst.

# DO-IN ACADEMY

MOVING THROUGH ORIENTAL WISDOM

---

## 6. Afhandeling klachten

6.1. Wanneer een deelnemer een klacht heeft, stelt de directie van Do-In Academy een team (klachtencommissie) aan van ten minste twee leden, waarvan een onafhankelijke derde, met name Sanne van der Hout, filosofisch consulent.

6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, danwel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

6.3. De directie, danwel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.

6.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor bindend voor Do-In Academy. Consequenties worden door Do-In Academy zo snel mogelijk afgehandeld, binnen vier weken. De deelnemer ontvangt bericht wanneer dit niet mogelijk is, waarbij het uitstel wordt toegelicht met een nieuwe indicatie van de verwachte tijd die ervoor nodig is.

6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.

6.6. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) danwel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

6.7. De directie, danwel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.

6.9. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

6.10 Klachten en de wijze van afhandeling worden voor de duur van twee jaar bewaard.

## 7. Citeertitel

# DO-IN ACADEMY

MOVING THROUGH ORIENTAL WISDOM

---

7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als “Klachtenregeling Do-In Academy”.

## 8. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

8.1. Deze Klachtenregeling Do-In Academy treedt in werking per 1 januari 2015.

8.3. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

8.4. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

8.5. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de terzake bevoegde rechter.

## Toelichting

Zoals eerder beschreven, vinden wij het bij de aard van onze opleiding passen te proberen klachten altijd eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Wij vertrouwen erop dat dit altijd mogelijk is. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Do-In Academy de activiteit waaraan de deelnemer deelneemt, uitvoert. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Indien Do-In Academy de klacht naar tevredenheid van de deelnemer heeft afgehandeld, danwel wanneer de deelnemer aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.