

## Klachtenprocedure

**Opleidingsinstituut Ortho Linea** staat voor professionaliteit, respect, veiligheid, vrijheid en verbinding van complementair- met reguliere geneeskunde. Opleidingsinstituut Ortho Linea is aangesloten bij diverse beroepsverenigingen die mogelijkheden bieden om lid te worden of om accreditatiepunten te vergaren voor het bestaande lidmaatschap van de cursist/student van en hanteert voor alle opleidingen en diensten, naast de gedeponeerde algemene voorwaarden, de voorwaarden van de diverse beroepsverenigingen.

Bij de aanvang van de opleidingen en trainingen wordt aandacht besteedt aan deze code en deze code is voor de cursist opgenomen als zijnde Gedragscode in de Syllabus.

Het is mogelijk dat klachten tijdens een opleiding ontstaan. De directie van Opleidingsinstituut Ortho Linea nemen klachten zeer serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit.

### A. Indienen klacht.

1. Een cursist, opdrachtgever of cliënt kan, eventueel middels zijn wettelijk vertegenwoordiger, een klacht indienen wanneer in zijn of haar beleving de bepalingen van de Ethische Code zijn overschreden door een medecursist, trainer/coach of de organisatie van Ortho Linea.
2. Een klacht dient schriftelijk, met uitleg over de onvrede, binnen redelijke termijn waarin de klacht is ontstaan te worden gericht aan de directie van Ortho Linea, Hortalijn 5, 2728 BD Zoetermeer.
3. Ten allen tijde zal de directie van Opleidingsinstituut Ortho Linea aan haar geheimhoudingsplicht voldoen en teven de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. Van eventuele externe partijen wordt eenzelfde geheimhouding vereist.

### B. Klachtbehandeling

4. De klager zal zo spoedigmogelijk, doch binnen 14 werkdagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.
5. De klacht wordt getoetst aan de ethische code.
6. De directie van Opleidingsinstituut Ortho Linea stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dit kan apart danwel gezamenlijk.
7. Indien wenselijk kunnen partijen zich op eigen kosten laten bijstaan door derden. Voor derden is de geheimhoudingsplicht van toepassing.
8. Indien een verschil van mening zou ontstaan tussen Opleidingsinstituut Ortho Linea en een cursist op basis van de klacht, dan kan klager zich bij de Rechtbank (zie ALV) vervoegen. Voor deze stap zal de klachte beoordeling eerst afgewacht dienen te worden. De uitspraak van de Rechtbank zal door Opleidingsinstituut Ortho Linea opgevolgd worden. Beroepsmogelijkheden zijn via dezelfde Rechtbank mogelijk.

### C. Klacht beoordeling

9. Directie van Opleidingsinstituut Ortho Linea streeft naar een behandeling van de klacht binnen 30 dagen. Mocht zulks niet mogelijk zijn dan worden beide partijen hiervan ten spoedigste op de hoogte gesteld en zal Opleidingsinstituut Ortho Linea aangeven binnen welke termijn wel een uitspraak kan worden verwacht.
10. Directie van Opleidingsinstituut Ortho Linea toetst de klacht en brengt beide partijen verslag uit.

#### D. Uitspraak na klachten

11. Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager an beklaagde schriftelijk op de hoogte gebracht met overeenkomstige maatregelen. Deze kunnen bestaan uit:
  - a. Ongegronde klacht: De klacht heeft geen betrekking op de ethische code en gebruikte gedragsregels.
  - b. Opgeloste klacht: De Directie van Opleidingsinstituut Ortho Linea kan de klacht, na bemiddeling, als opgelost beschouwen. Beide partijen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
  - c. Sanctie
    - i. Bindend advies wat voor één of beide partijen kan gericht zijn op coaching of bemiddeling.
    - ii. Berisping: Verklaring dat de klacht gegrond is verklaard en de ernst danwel herhaling leidt tot een dwingend en bindend advies conform afspraken die tijdens de behandeling van de klacht zijn gemaakt.
    - iii. Beëindiging deelname opleiding voor één of beide partijen. Directie van Opleidingsinstituut Ortho Linea zal de gegrondheid schriftelijk mededelen en de sanctie onderbouwen.
12. Opleidingsinstituut Ortho Linea zal klachten als dossier registreren en voor de duur van de vastgestelde termijn bewaren. Wanneer Opleidingsinstituut Ortho Linea verantwoordelijk blijkt te zijn, dan zullen klachten aanleiding zijn tot structurele verbeteringen.

#### E. Beroepsmogelijkheid

13. Beroep kan worden ingesteld bij de desbetreffende eigen beroepsvereniging. De uitspraak van door de beroepsvereniging in het werk gestelde commissie is bindend voor alle partijen.

**Gedragscode**  
**deelnemer aan één van de opleidingsactiviteiten van Ortho Linea**

1.

De directie van Ortho Linea gevestigd te Zoetermeer en verantwoordelijk voor de organisatie van de opleidingsactiviteiten binnen Ortho Linea, stelt naleving van onderstaande gedragscode door de kandidaat als voorwaarde voor (blijvende) deelname aan de één of meerdere activiteiten.

2.

De deelnemer zal zich tijdens de lessen gedragen zoals van een goed cursist mag worden verwacht.

3.

De deelnemer zal zich onthouden van alles wat de correcte gang van zaken tijdens de lessen belemmert en zal in de communicatie met andere cursisten en de docent de algemeen geaccepteerde regels van beleefdheid in acht zal nemen. Dit ter beoordeling van de docent c.q. de directie van Ortho Linea.

4.

De deelnemer dient ten behoeve van een goede inhoudelijke voortgang van de lessen - zowel voor zichzelf, de overige cursisten en de docent-, een adequate inspanning te leveren om de activiteit tot een goed einde te brengen.

5.

Indien de deelnemer klachten heeft over de organisatie van de opleiding, de docent, of het gedrag van medecursisten dan dient deze klacht te worden doorgegeven aan Ortho Linea. Afhandeling van de klacht zal plaatsvinden conform het bepaalde in de betreffende Klachtenprocedure.

6.

Wanneer een deelnemer aan de opleidingsactiviteit, zich niet houdt aan de bovenstaande gedragscode, heeft Ortho Linea het recht de deelnemer met onmiddellijke ingang verdere toegang tot de lessen te ontzeggen en de deelnemer te schorsen. Na overleg met de directie zal worden vastgesteld welke sanctie er zal worden opgelegd. Tot het moment van de oplegging van de sanctie is de deelnemer geschorst.

Dhr. J. Blaauw  
Directeur Ortho Linea