

Klachtenregeling 2025 – Inner Life Opleidingen (ILO)

Vragen en klachten: hoe gaat dat in zijn werk?

Vragen van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding

Vragen worden bij voorkeur per e-mail gesteld en binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de ontvangstdatum. Wanneer een vraag meer tijd vraagt om te beantwoorden, ontvangt de indiener zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging met een indicatie van de verwachte reactietermijn.

Klachten over de uitvoering van de studieovereenkomst

Klachten moeten **tijdig, volledig en duidelijk omschreven** worden ingediend via het officiële **klachtenformulier** van Inner Life Opleidingen. Niet-tijdige indiening kan ertoe leiden dat de student zijn/haar rechten verliest.

Bij klachten over de **begeleiding, het lesprogramma of het verblijf** is het belangrijk dat de student deze klacht zowel **schriftelijk als mondeling** deelt met de betrokken persoon of personen. Inner Life Opleidingen zal de klacht serieus behandelen en in overleg met alle betrokkenen naar een passende oplossing zoeken.

Indien de situatie hiermee niet is opgelost, kan een **officiële klacht** worden ingediend via www.ktno.nl. Dit is het externe, onafhankelijke orgaan waarbij ILO is aangesloten.

Tijdsduur van de klachtenafhandeling

1. **Ontvangstbevestiging**
ILO bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht **uiterlijk binnen 10 werkdagen**.
2. **Wederhoor**
Binnen 10 werkdagen na ontvangst legt de klachtencommissie de klacht schriftelijk voor aan de betrokken partij, met het verzoek om een schriftelijke reactie.
3. **Afhandeling**
Binnen **30 werkdagen (6 weken)** na ontvangst van de klacht doet de commissie een uitspraak en stelt zo nodig maatregelen voor.
4. **Beroep**
De indiener van de klacht, of de betrokken docent/opdrachtgever, kan binnen **20 werkdagen (4 weken)** na de uitspraak in beroep gaan bij de commissie. Er moet dan nieuwe of aanvullende informatie worden gepresenteerd.

Let op: De genoemde termijnen kunnen worden verlengd wegens vakanties of ziekte van betrokkenen. ILO zal in dat geval de betrokkenen zo spoedig mogelijk informeren.

Vertrouwelijke behandeling

Alle klachten worden door ILO **vertrouwelijk** behandeld. De privacy van de klager is tijdens het hele proces gewaarborgd.

Verslaglegging en archivering

1. Na afronding van de procedure worden alle documenten door de secretaris zodanig gearhiveerd dat de privacy van alle betrokkenen gewaarborgd blijft.
 2. De opslag voldoet aan de **AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)**. De stukken worden **zeven jaar** bewaard.
 3. Informatie over de klacht of procedure wordt **niet opgenomen in het studentendossier**.
-

De klachtenprocedure stap voor stap

Inner Life Opleidingen erkent dat studenten, docenten, assistenten of cliënten klachten kunnen hebben over verschillende aspecten van de organisatie. De procedure bestaat uit de volgende stappen:

1. **Interne communicatie**
De student (of docent, assistent) heeft een klacht over bijvoorbeeld: medestudenten, docenten, lesinhoud, administratie, financiën, bejegening, discriminatie, seksuele intimidatie, locatie of studiemateriaal. De betrokkenen proberen het eerst samen op te lossen via een open, vriendelijke dialoog.
2. **Initiële mediatie**
Als een direct gesprek niet tot oplossing leidt, kan er, in overleg, een **neutrale mediator** worden ingeschakeld.
3. **Contact met opleidingsverantwoordelijke**
Als mediatie geen uitkomst biedt, kan de klacht worden voorgelegd aan de verantwoordelijke binnen ILO. Deze beoordeelt de situatie opnieuw en probeert in overleg tot een oplossing te komen.
4. **Officiële schriftelijke klacht**
Als de klager zich onvoldoende gehoord voelt, kan hij/zij een officiële klacht indienen bij het **overkoepelend orgaan KTNO**, met een kopie aan ILO.
5. **Bemiddelingsgesprek via KTNO**
KTNO nodigt beide partijen uit voor een bemiddelingsgesprek, gezamenlijk of afzonderlijk.
6. **Bindend oordeel**
Het oordeel van KTNO is **bindend** voor Inner Life Opleidingen. Eventuele gevolgen



worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 werkdagen, opgevolgd. Indien nodig in overleg ook op langere termijn.

Heb je vragen over deze regeling of wil je hulp bij het invullen van een klachtenformulier? Neem dan contact op met Inner Life Opleidingen via:

 info@innerlifeopleidingen.nl