

Melding- en Klachtenregeling

Total Health Opleidingen B.V. 2025

1. Algemeen

Total Health Opleidingen (hierna: *THO*) kent een algemene melding- en klachtenregeling. Deze regeling beschrijft hoe THO omgaat met meldingen en klachten van studenten. Alle meldingen en klachten worden vertrouwelijk behandeld.

2. Melding

1. Een melding kan worden gedaan wanneer een student een probleem wil signaleren dat betrekking heeft op organisatorische zaken, examens, studenten of docenten.
2. Het doel van een melding is het handhaven van de goede orde binnen THO.
3. Een melding kan via het contactformulier op de website www.totalhealth.eu worden ingediend.
4. Op een melding wordt in beginsel geen reactie teruggegeven.

3. Klacht

1. Een klacht kan worden ingediend wanneer een student het niet eens is met de handelwijze van of binnen THO.
2. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van THO, t.a.v. de klachtencommissie. Dit kan per post naar:
Total Health Opleidingen – Klachtencommissie, Takkebijsters 72, 4817 BL Breda
of per e-mail naar het adres zoals vermeld op de website.
3. De klacht dient duidelijk geformuleerd te zijn en voorzien van naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres (indien aanwezig) en datum.
4. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk een ontvangstbevestiging en informatie over het verdere verloop van de procedure.

4. Klachtenprocedure

1. Na ontvangst neemt de klachtencommissie de klacht onmiddellijk in behandeling.
2. In eerste instantie wordt geprobeerd de klacht in een mondeling overleg met de klager op te lossen. Indien dit slaagt, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
3. Indien de klacht niet direct kan worden opgelost, brengt de klachtencommissie binnen vier weken een schriftelijk voorstel uit aan de klager.
4. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld met vermelding van de reden van uitstel en de verwachte termijn.
5. Indien de klager niet tevreden is met het voorstel, zal de commissie binnen opnieuw vier weken een hernieuwd voorstel doen.
6. Indien ook dit niet tot een oplossing leidt, kan de klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke instantie waarbij THO is aangesloten: **KTNO** (www.ktno.nl). Het oordeel van

KTNO geldt als bindend advies voor THO. Bij een uitspraak wordt er binnen 2 weken gereageerd.

7. Indien een van de partijen zich niet kan verenigen met het bindend advies, blijft de mogelijkheid bestaan om de klacht alsnog voor te leggen aan de bevoegde rechter.

5. Mediation

THO streeft ernaar om klachten zoveel mogelijk in onderling overleg of via mediation op te lossen, zodat de relatie tussen student en THO hersteld kan worden.

6. Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden die elk verbonden zijn aan een opleiding van THO.
2. Bij een klacht over een specifieke opleiding nemen docenten die direct aan die opleiding verbonden zijn geen deel aan de behandeling van de klacht.
3. De klacht wordt steeds door minimaal twee leden van de commissie behandeld.

7. Klachten van THO richting student

1. Indien een docent of medewerker van THO een klacht heeft over een student, wordt dit eerst besproken in een mondeling overleg met de student.
2. Leidt dit niet tot een oplossing, dan ontvangt de student binnen één week een schriftelijke en aangetekende kennisgeving van de klacht met het verzoek om binnen twee weken een schriftelijk voorstel tot oplossing te doen.
3. Indien de klachtencommissie en de directie dit voorstel afwijzen, krijgt de student nogmaals de gelegenheid om binnen twee weken een nieuw voorstel in te dienen.
4. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan THO, na overleg met de klachtencommissie, besluiten de student met onmiddellijke ingang te weigeren voor verdere deelname aan de opleiding en/of de zaak voor te leggen aan de kantonrechter.
5. Tijdens de behandeling van een klacht tegen een student behoudt THO zich het recht voor de student te schorsen totdat de procedure is afgerond.

8. Doel van de regeling

Deze regeling heeft tot doel:

- recht te doen aan de individuele melder of klager;
- een zorgvuldige en eerlijke behandeling van klachten te waarborgen;
- de vertrouwensrelatie tussen THO en studenten te behouden en te herstellen.

9. Bewaartermijn

- Een afgehandelde klacht wordt 3 jaar bewaard.