

Klachtenreglement Esoterra

Inwerkingtreding: 1 januari 2026

Dit reglement vervangt alle voorgaande klachtenreglementen van Esoterra.

1. Inhoudsopgave

1. Inleiding
 2. Preprocedure
 - 2.1 Werkwijze preprocedure
 - 2.2 Succesvolle bemiddeling
 - 2.3 Geen succesvolle bemiddeling
 3. Klachtenprocedure
 - 3.1 Start klachtenprocedure
 - 3.2 Termijn indienen klacht
 - 3.3 Klachtencommissie
 - 3.4 Werkwijze
 - 3.5 Uitvoering van de werkwijze
 - 3.6 Termijnen
 - 3.7 Uitspraak klachtencommissie
 - 3.8 Maatregelen ten aanzien van studenten
 - 3.9 Maatregelen ten aanzien van medewerkers
 - 3.10 Uitvoering advies
 - 3.11 Beroep
 - 3.12 Bewaartermijn
-

2. Preprocedure

Esoterra streeft ernaar conflicten tussen studenten en docenten, medewerkers en/of directie in eerste instantie in onderling overleg en via bemiddeling op te lossen. Dit is dan ook de eerste stap bij het oplossen van conflicten.

2.1 Werkwijze preprocedure

Als gesprekken tussen betrokken partijen niet tot een oplossing leiden, wordt een bemiddelingsgesprek georganiseerd onder begeleiding van een onafhankelijke bemiddelaar, afkomstig van een erkende beroepsorganisatie. Het doel van dit gesprek is het bereiken van een gezamenlijke oplossing.

2.2 Succesvolle bemiddeling

Wanneer beide partijen akkoord gaan met de uitkomst van de bemiddeling, wordt het dossier gesloten en volgt geen verdere procedure.

2.3 Geen succesvolle bemiddeling

Als één van de partijen het niet eens is met de uitkomst van de bemiddeling, staat de klachtenprocedure, zoals genoemd in hoofdstuk 3 open.

3. Klachtenprocedure

3.1 Start klachtenprocedure

De klachtenprocedure staat open voor alle klachten, **met uitzondering van klachten over toetsingen en examens**. Die worden behandeld door de Examencommissie volgens het Examenreglement.

Klachten die betrekking hebben op **financiële afhandelingen of betalingsgeschillen** vallen niet onder deze klachtenprocedure. Deze worden behandeld volgens de bepalingen in de Algemene Voorwaarden van Esoterra.

De klacht dient schriftelijk en aangetekend met handtekening retour, te worden ingediend via:

Esoterra
t.a.v. de directie
PC Staalweg 50
3721 TJ Bilthoven

De klacht moet bestaan uit:

1. Een brief gericht aan de directie waarin staat:
 - Dat het om een klacht gaat;
 - Een korte omschrijving van het voorval, waarop deze klacht betrekking heeft;
 - Datum en locatie van het voorval;
 - Namen van betrokkenen.
2. Een gesloten envelop geadresseerd aan de **Klachtencommissie Esoterra**, met:
 - Volledige beschrijving van de klacht;
 - Naam van de indiener (student of ex-student);
 - Naam van de aangeklaagde;
 - Gegevens van eventuele getuigen (indien van toepassing);
 - Relevante correspondentie of bewijsstukken.

Binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht bevestigt de directie schriftelijk de ontvangst aan de klager.

Indien de klacht wordt ingediend tijdens een erkende schoolvakantie van Esoterra, wordt deze termijn opgeschort tot de eerste werkdag na afloop van de vakantieperiode.

3.2 Termijn indienen klacht

Een klacht moet **binnen drie maanden** na het betreffende voorval schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie, zoals vermeld onder 3.1.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

3.3 Klachtencommissie

De klachtencommissie is onafhankelijk en bestaat uit drie leden. Benoeming geschiedt door de directie voor een termijn van drie jaar. De commissie bestaat uit:

- Babette Melsen-Zijlmans, voorzitter (jurist, extern)
- Jos Olgers (therapeut, oprichter Trance Art Academie)
- [Vacature / in te vullen]

Indien de klacht betrekking heeft of verband houdt met een lid van de klachtencommissie, dan zal deze geen zitting hebben in de afhandeling van de klacht en vervangen worden door een onafhankelijk nieuw (tijdelijk) lid van de Klachtencommissie.

3.4 Werkwijze

Binnen **vier weken** na ontvangst van de klacht komt de commissie bijeen. Indien de klacht onduidelijk is, krijgt de klager **drie weken** de tijd om deze aan te vullen.

Als deze datum valt in een erkende schoolvakantie van Esoterra, wordt deze termijn opgeschort tot de eerste werkdag na afloop van de vakantieperiode.

3.5 Uitvoering van de werkwijze

- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- De commissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht.
- Hoor en wederhoor zijn onderdeel van het onderzoek.
- Beide partijen kunnen getuigen aandragen.
- Alle betrokkenen krijgen inzage in de relevante stukken.
- Partijen mogen zich laten bijstaan (op eigen kosten).
- Gesprekken vinden plaats in besloten zittingen.
- Informatie moet worden verstrekt, tenzij wettelijke beperkingen gelden.
- Er wordt verslag gedaan voor de beraadslaging en de uitspraak

3.6 Termijnen

De klachtencommissie doet binnen **twee maanden** na ontvangst van de klacht schriftelijk uitspraak over de ontvankelijkheid en inhoud van de klacht.

Indien door omstandigheden, zoals schoolvakanties, ziekte van betrokkenen of andere overmachtssituaties, deze termijn niet haalbaar is, wordt de procedure **tijdelijk opgeschort**. In dat geval stelt de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde **schriftelijk en tijdig** op de hoogte van:

- de reden van vertraging, en
- de nieuwe verwachte termijn waarbinnen uitspraak zal volgen.

De commissie streeft ernaar de behandeling alsnog zo spoedig mogelijk te hervatten na het wegvallen van de oorzaak van de opschorting.

3.7 Uitspraak klachtencommissie

De commissie kan een klacht verklaren:

- Niet ontvankelijk,
- Ongegrond,
- Gegrond.

De uitspraak wordt gemotiveerd en schriftelijk gedeeld met de klager, aangeklaagde en directie. Bij gegronde klachten adviseert de commissie de directie over te nemen maatregelen.

3.8 Maatregelen ten aanzien van studenten

De directie kan besluiten tot één of meerdere van de volgende maatregelen:

- Waarschuwing;
- Berisping;
- (Tijdelijke) ontzegging van toegang tot onderwijs;
- Ontzegging van gebruik van faciliteiten;
- Beëindiging van inschrijving of studieovereenkomst (betalingsverplichting blijft tot dat moment van kracht).

3.9 Maatregelen ten aanzien van medewerkers

De directie kan bij gegronde klachten besluiten tot:

- Waarschuwing;
- Berisping;
- Schorsing;
- Ontbinding van de (les)overeenkomst of arbeidsovereenkomst.

3.10 Uitvoering advies

De directie beslist over het al dan niet opvolgen van het advies van de klachtencommissie en deelt binnen **twee maanden** na ontvangst van het advies, het besluit, schriftelijk mee aan klager, aangeklaagde en de klachtencommissie. Afwijking van het advies wordt gemotiveerd.

3.11 Beroep

Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van deze procedure, kan beroep worden ingesteld bij:

Stichting De Geschillencommissie NRTO

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel: 070-3105310

www.degeschillencommissie.nl

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

3.12 Misbruik van recht

Klachten mogen niet worden ingediend met het oogmerk van misbruik van recht. Indien de klachtencommissie vaststelt dat sprake is van misbruik, kan zij besluiten de klacht niet verder in behandeling te nemen.

3.13 Bewaartermijn

De klachtencommissie neemt besluiten bij meerderheid van stemmen. Indien de stemmen staken, beslist de voorzitter.

3.14 Bewaartermijn

Klachten en bijbehorende stukken worden vertrouwelijk geregistreerd en gedurende **vijf jaar** bewaard in het student- of personeelsdossier, conform de AVG.

Slotbepaling

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie in overleg met de directie.

Met de inwerkingtreding van dit klachtenreglement komen **alle voorgaande klachtenreglementen van Esoterra te vervallen**.