

Klachtenprocedure.

Klachten over de het opleidingsinstituut door de cursist.

De cursist kan een klacht over het genoten onderwijs rechtstreeks indienen bij de VOS-opleider. Wordt de klacht in ogen van de cursist niet voldoende beantwoord dan kan de klacht ingediend worden bij het secretariaat van de VOS. De VOS stelt de opleider in de gelegenheid tot verweer. De uitspraak van de VOS is bindend. De VOS houdt zich niet bezig met klachten op financieel gebied zoals cursusgelden.

Procedure:

Na ontvangst van de klacht wordt binnen 7 dagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht en het in behandeling nemen aan de klager toegezonden. De uitspraak volgt uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Het dossier blijft 1 jaar bewaard.

Sancties naar instituten.

De Vereniging Opleidingsinstituten Sportmassage erkent instituten. Instituten die bevoegd bevonden zijn om NESM-tentamens te houden zijn door de VOS gelicentieerd. Voldoet een VOS-instituut niet aan de verplichtingen dan kan deze licentiering worden ontnomen. Ten aanzien van resultaten en/of klachten wordt overleg gepleegd met de NESM, VOS en NBSM. In bijzondere gevallen kan een instituut geroyeerd worden als VOS-lid.

Klachten van de opleider over de VOS.

De opleider kan een klacht indienen bij de VOS. Indien in de ogen van de VOS-opleider de klacht onvoldoende is behandeld kan hij/zij een beroep doen op de Algemene Ledenvergadering. De uitspraak van de ALV is bindend.

Klachten van de VOS over een VOS-opleider.

De klachten kunnen divers van aard zijn. De opleider wordt in kennis gesteld van de klacht en krijgt de gelegenheid van verweer. De VOS doet een uitspraak. Is de opleider het niet eens met de uitspraak van de VOS dan kan hij/zij een beroep op de eerst volgende Algemene Ledenvergadering. De uitspraak van de ALV is bindend.

De basis van de klachtenprocedure wordt gevormd door de statuten, het huishoudelijk reglement en de erecode van de VOS.