

Inhoud klachtreglement

Inleiding	2
Begripsbepaling	2
Doelstelling van de klachtencommissie	2
Uitgangspunten bij het klachtenreglement	3
Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie	3
Taken van de klachtencommissie	4
Bevoegdheden van de klachtencommissie	4
Indienen van klachten	4
Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht	4
Beëindiging of beperking van de klachtenbehandeling	6
kosten	6
Slotbepalingen	6
Voorbeeld klaagschrift	7

Het klachtreglement horende bij het na- en bijscholingsinstituut PsyKon en de opleiding tot symbooldrama-therapeut.

Inleiding

Artikel 1

De beste klachtenopvang ontstaat als de onvrede tussen student en docent of de opleiding zonder tussenkomst van een commissie kan worden opgelost. De praktijk leert dat de meeste mensen daar de voorkeur aan geven. Maar als die weg niet (meer) open staat kan dit klachtenreglement de oplossing bieden.

Een klacht, hoe pijnlijk ook, is zeer waardevol. Dit geldt zowel voor de student als voor de docent en de opleiding. Klachten kunnen docent en opleiding op het spoor zetten van hiaten in de kennis of onvolkomenheden in de opleiding. Door die informatie te verwerken kan men kundiger worden.

Begripsbepaling

Artikel 2

Voor de duidelijkheid worden hieronder een aantal begrippen nader omschreven.

- Klacht: kenbaar gemaakte onvrede. Deze komt van een student of andere gebruiker van de diensten van de opleiding.
- Student: eenieder aan wie de docent / opleiding lesgeeft. Dit kan zowel een persoon alsook een organisatie zijn.
- Docent opleiding: degene die de lessen geeft en zijn verplichtingen aan de opleiding na komt.
- Klager: de student of docent, of indien deze daartoe niet (meer) in staat is, een persoon die hem kan vertegenwoordigen. Deze persoon dient te zijn: een naast familielid, een partner, een juridische instantie ofwel een door de student daartoe aangewezen persoon. De twee laatst genoemden dienen daartoe wel een bewijs te kunnen overleggen.
- Klachtencommissie in samenwerking met het bestuur van de NVTH opleidingen: een voor de klager beschikbare en bereikbare commissie die de door de klager ingediende klacht behandelt en onderzoekt en vervolgens een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet of zo nodig verwijst naar een andere instantie.
- Aangeklaagde: de opleiding of een voor de opleiding werkzame persoon over wiens gedraging jegens de student wordt geklaagd.
- Bestuur: het bestuur van PsyKon.
- NVTH opleidingen: opleiding tot hypnotherapeut in Eindhoven

Doelstelling van de klachtencommissie

Artikel 3

- Het herstel van de relatie tussen de klager en aangeklaagde.
- Het recht doen aan de individuele klager.
- Het inzicht krijgen in tekortkomingen in de verleende zorg en het initiëren van de verbetering.
- Het bevorderen van de kwaliteit van de door de aangesloten docenten en lesstof

Uitgangspunten bij het klachtenreglement

Artikel 4

- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen de klager en de aangeklaagde om zo binnen die relatie te streven naar een oplossing.
- De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht.
- Een klacht dient binnen twee weken in behandeling genomen te worden.
- De klachtencommissie geeft zo nodig advies aan de aangeklaagde over de naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
- De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich tijdens de klachtenprocedure te laten voorlichten door een advocaat of andere adviseur.
- Alle gegevens over de klager en de aangeklaagde zullen zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd.
- De leden van de klachtencommissie en andere bij de klachtenbehandeling betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van datgene wat hen uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.
- Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde zal worden toegepast.

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie, in samenwerking met NVTH Opleidingen.

Artikel 5

- De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waaronder een voorzitter en een secretaris. De leden worden door het bestuur van de NVTH benoemd uit de kring van docenten en / of personen die ervaring hebben met klacht en recht. De bestuursleden van NVTH Opleidingen en PsyKon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
- De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van twee jaar, daarna zijn zij opnieuw benoembaar.
- De voorzitter heeft geen zitting in de docentenraad.
- Naast de leden worden er maximaal twee plaatsvervangende leden benoemd.
- Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Voor het in diens plaats benoemde lid geldt een zittingsperiode die gelijk is aan de periode die het teruggetreden lid nog lid van de commissie zou zijn geweest.
- Hiervan kan slechts afgeweken worden op unaniem verzoek van de overige leden van de commissie en na toestemming van het bestuur van NVTH Opleidingen.
- Er dient een rooster van terugtreden te worden opgesteld zodat er altijd overlap is van ervaren en nieuwe leden.
- De leden van de klachtencommissie staan niet in persoonlijke, familie of enige professionele relatie tot de klager of de aangeklaagde. Zo nodig worden zij bij de behandeling van een klacht vervangen door een plaatsvervanger.
- De leden van de klachtencommissie kunnen de gemaakte onkosten declareren.
- Niet gedeclareerd kan worden de tijd die men aan een klacht besteedt.

Taken van de klachtencommissie

Artikel 6

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uit-spraak, gericht tot de klager en de aangeklaagde over de gegrondheid van de klacht, een en ander met inachtneming van het in art.9 t/m 17 bepaalde.
- Het adviseren van de aangeklaagde over de door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de behandelende klacht.
- Het uitbrengen van een jaarverslag waarin aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. In het jaarverslag worden geen tot in individuele personen herleidbare gegevens opgenomen. Het jaarverslag wordt in afschrift gezonden naar het bestuur van PsyKon.
- Het zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met al diegenen die een taak hebben in de opvang van de klachten als in de regeling bedoeld.

Bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 7

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar taken de volgende bevoegdheden:

- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger.
- Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
- Het inschakelen van deskundigen.

Indienen van klachten

Artikel 8

- De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de docent / opleiding tegen wie de klacht is gericht om zo tot een oplossing te komen.
- In het geval het op de hierboven beschreven manier niet tot een oplossing komt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.
- Na een jaar is de klacht verjaard en vervalt de mogelijkheid een klacht in te dienen. De verjaringstermijn start op het tijdstip (of het laatste tijdstip) waarop het gewraakte handelen of nalaten is gebeurd.

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 9

De klachtencommissie draagt er zorg voor dat er binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure en de termijnen waarmee rekening gehouden dient te worden.

Artikel 10

Indien de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen redelijke tijd, doch uiterlijk binnen drie weken, alsnog duidelijkheid te verschaffen.

Artikel 11

De secretaris van de klachtencommissie zendt binnen een week na ontvangst van de klacht een afschrift daarvan aan de aangeklaagde, met het verzoek daar binnen vier weken schriftelijk op te reageren.

Als de aangeklaagde door ziekte of afwezigheid niet binnen een termijn van vier weken kan reageren wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn van maximaal vier weken bepaald waarbinnen de aangeklaagde moet reageren.

Artikel 12

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dient dit lid zich te onthouden van deelname aan de behandeling van die klacht en zal een plaatsvervanger diens plaats innemen.

- Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen, indien er gerechtvaardigde twijfel bestaat over de onpartijdigheid van een lid van de klachtencommissie, verzoeken dit lid niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen. Als dit verzoek wordt gehonoreerd zal een plaatsvervangend lid aantreden.
- Een lid van de klachtencommissie kan ook vrijwillig afzien van deelname aan de behandeling van een klacht dan wel zich uit de procedure terugtrekken, waarna ook weer een plaatsvervanger aantreedt.

Artikel 13

De klager, de aangeklaagde en overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden door de secretaris van de commissie opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht. De commissie kan de mondelinge behandeling delegeren aan de voorzitter en de secretaris gezamenlijk. Indien de secretaris afwezig is kan een ander lid van de commissie deze taak overnemen.

Artikel 14

De klachtencommissie baseert haar uitspraken op de door de PsyKon vastgestelde kwaliteitseisen.

Artikel 15

De klager en de aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bij staan door een advocaat of adviseur.

Artikel 16

- A. De secretaris maakt in overleg met de voorzitter een verslag van de gevolgde procedure, de verklaringen van de betrokkenen en van eventuele deskundigen. In dit verslag worden tevens opgenomen de gemotiveerde uitspraak van de commissie over de gegrondheid van de klacht en het eventuele advies over de door de aangeklaagde te nemen maatregelen naar aanleiding van de behandelde klacht.
- B. Het hierboven genoemde verslag wordt schriftelijk binnen een redelijke termijn, en uiterlijk binnen een maand na behandeling van de klacht, gezonden aan de klager en de aangeklaagde. Deze termijn kan met opgaaf van redenen met maximaal vier weken worden verlengd. Indien het vanwege het inschakelen van deskundigen of het inwinnen van nadere inlichtingen niet mogelijk is dat de commissie binnen deze laatste termijn beslist, wordt deze termijn verlengd tot maximaal vier weken nadat de hierboven bedoelde informatie door de commissie is ontvangen.
- C. De aangeklaagde deelt schriftelijk en met redenen omkleed binnen een maand na ontvangst van het verslag genoemd in art. 16 A en 16 B mee aan de commissie of hij maatregelen neemt naar aanleiding van de uitspraak van de commissie en zo ja, welke.
- D. Indien de aangeklaagde schriftelijk en met redenen omkleed aan de klachtencommissie mededeelt dat hij niet binnen de in art. 16 B gestelde termijn de genoemde mededeling kan doen, kan de commissie hem een nieuwe termijn van maximaal twee maanden stellen waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar dient te maken. De klachtencommissie stuurt hiervan een schriftelijke bevestiging aan klager en aangeklaagde.

Artikel 17

- De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter of een meerderheid van de leden dit nodig acht. Tijdens de bijeenkomsten dienen ten minste aanwezig te zijn de voorzitter, de secretaris en een lid van de commissie.
- De bijeenkomsten zijn besloten.
- De leden van de commissie en andere bij de klachtenprocedure betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

Beëindiging of beperking van de klachtenbehandeling

Artikel 18

- A. De klager houdt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie ter behandeling van zijn klacht, zoals de Geneeskundige Inspectie, de Raad van Tucht van de RING indien klager bij deze organisatie is aangesloten, of de rechter. Als de klager hiertoe besluit is hij verplicht dit direct schriftelijk mee te delen aan de klachtencommissie.
- B. Als de klacht door een externe instantie als beschreven in artikel 18 A in behandeling wordt genomen, overlegt de secretaris met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie dient te worden behandeld.
- C. Een klacht wordt niet verder behandeld als deze door de klager wordt ingetrokken dan wel indien op enig moment ondubbelzinnig blijkt dat de klager geen behoefte meer heeft aan verdere behandeling.
- D. De klachtencommissie doet van het niet verder behandelen van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde.
- E. De bescheiden van de klachtenbehandeling worden door het bestuur van de beroepsorganisatie gedurende een termijn van vijf jaar gerekend vanaf de laatste datum van behandeling, bewaard en bij recidive opnieuw aan de klachtencommissie ter hand gesteld.

Kosten

Artikel 19

De klachtenprocedure is kosteloos. Eventuele kosten verbonden aan het inroepen van een advocaat of andere adviseur worden niet door de klachtencommissie of het bestuur vergoed.

Slotbepalingen

Artikel 20

- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist, na de klachtencommissie gehoord te hebben, het bestuur van de opleiding.
- PsyKon draagt zelf zorg voor een ruime bekendmaking van dit klachtenreglement aan de symbooldramatherapeut in opleiding en andere belanghebbenden zoals de docenten.
- PsyKon bepaalt zelf per gebeurtenis de zetel van het secretariaat van de klachtencommissie.
- PsyKon draagt zelf de zorg voor de onkostenvergoeding van de leden van de klachtencommissie.

Voorbeeld klaagschrift

Aan de voorzitter van de Klachtencommissie van PsyKon/NVTH Opleidingen

Ondergetekende (naam en voornamen voluit)

.....

geboren op..... te

Wonend te

Straat en huisnummer

Postcode Woonplaats

Heeft een klacht over:

.....

.....

.....

Het betreft de volgende klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

datum

plaats

handtekening