

U heeft een klacht wat nu?

Erg vervelend wanneer er een klacht is.

Als er bijvoorbeeld sprake is van een misverstand kan een gesprek verheldering brengen.

Therapeuten en docenten die aangesloten zijn bij Opleidingscentrum InVerbinding zijn meer dan bereid om met u in gesprek te gaan.

Komt u er samen toch niet uit of laat de situatie het niet toe het te bespreken?

Dan kunt u contact opnemen met onze onafhankelijke bemiddelaar:

Marianne Nederstigt – mjpnederstigt@gmail.com

A. Onafhankelijke bemiddelaar

1. De onafhankelijke bemiddelaar neemt schriftelijke klachten van cursisten en cliënten in behandeling. Klachten worden beschouwd als leermomenten en kansen ter verbetering van de kwaliteit.
2. Een cursist of cliënt kan een klacht indienen wanneer in zijn beleving de bepalingen van de reglementen zijn overschreden door een medecursist, een docent/begeleider of de organisatie van het Opleidingscentrum. Klachten worden ingediend bij de onafhankelijke bemiddelaar.
3. De klacht wordt vertrouwelijk in behandeling genomen. De klachtenprocedure treedt in werking wanneer deze bestaat uit een met rede omschreven schriftelijke uiting van onvrede.

B. Klachtenbehandeling

4. Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden en bij voorkeur, zo mogelijk, binnen een redelijke termijn nadat de klacht ontstaan is. Klachten over situaties waarvan de looptijd (bijvoorbeeld van een opleidingstraject) al enige tijd verstreken is kunnen daardoor wellicht moeilijker achterhaald dan wel niet meer hersteld worden.
5. Allereerst zal de klager zo spoedig mogelijk, doch altijd binnen 14 dagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht ontvangen.

C. Klachtenbeoordeling

6. De onafhankelijke bemiddelaar streeft naar een afhandeling van de klacht binnen dertig dagen vanaf de dagtekening van de klacht. Mocht deze tijd echter niet gehaald worden dan zullen betrokken partijen (klager en beklagde) hiervan binnen de termijn van 4 weken op de hoogte gesteld worden. Tevens zal er door de onafhankelijke bemiddelaar een richt datum vermeld worden waarop een uitspraak verwacht wordt.
7. De onafhankelijke bemiddelaar stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de onafhankelijke bemiddelaar en/of op verzoek van partijen kunnen partijen tezamen dan wel apart worden gehoord. De onafhankelijke bemiddelaar zal ten alle tijden aan haar geheimhoudingsplicht voldoen en

tevens de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. De onafhankelijke bemiddelaar kan zich, desgewenst, laten adviseren door deskundigen, die eveneens tot geheimhouding zijn gehouden.

8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door één of meer door hen aan te wijzen personen. De onafhankelijke bemiddelaar beslist uiteindelijk over de eventuele aanwezigheid van deze personen of instanties tijdens de zittingen.

9. Opleidingscentrum InVerbinding is aangesloten bij het CAT. Een klacht kan desgewenst ook bij deze organisatie gemeld worden wanneer deze betrekking heeft op de ethische handelwijze van het Opleidingscentrum. Uitspraken van deze organisatie in zake een geschil tussen het Opleidingscentrum en een cursist of cliënt zijn bindend en zullen daarom door het Opleidingscentrum opgevolgd worden.

D. Klachtenbeoordeling

10. De onafhankelijke bemiddelaar streeft naar een afhandeling van de klacht binnen dertig dagen vanaf de dagtekening van de klacht. Mocht deze tijd echter niet gehaald worden dan zullen betrokken partijen (klager en beklaagde) hiervan binnen de termijn van 4 weken op de hoogte gesteld worden. Tevens zal er door de onafhankelijke bemiddelaar een richtdatum vermeld worden waarop een uitspraak verwacht wordt.

11. De onafhankelijke bemiddelaar is voornemens om de klacht binnen de gestelde termijn af te handelen en daarbij is de onafhankelijke bemiddelaar gericht op het zo bevredigend mogelijk oplossen van de klacht. Na het onderzoek zal de onafhankelijke bemiddelaar besluiten of het mogelijk is om in overleg met partijen te proberen door bemiddeling de klacht weg te nemen. Wanneer de bemiddelingspoging tot genoegen van partijen is geslaagd, wordt de klacht door de onafhankelijke bemiddelaar als afgehandeld beschouwd.

E. Uitspraken na klachten

12. De onafhankelijke bemiddelaar zal na onderzoek en beoordeling van de klacht een van de volgende uitspraken doen en overeenkomstige maatregelen treffen. Deze kunnen bestaan uit een ongegrond verklaring, een verklaring van een opgeloste klacht of een sanctie.

a. Ongegrond verklaring: De onafhankelijke bemiddelaar kan de klacht ongegrond verklaren en hiervan een onderbouwing geven.

b. Verklaring van opgeloste klacht: De onafhankelijke bemiddelaar kan de klacht (eventueel na bemiddeling) als opgelost beschouwen. In alle andere gevallen dan ongegronde of opgeloste klachten zal de onafhankelijke bemiddelaar overgaan tot het uitroepen van sancties. De sancties welke in het geval van gegrond verklaring van de klacht door de onafhankelijke bemiddelaar aan de beklaagde kunnen worden opgelegd zijn: - een bindend advies aan de partijen - een berisping aan een partij - een uitsluiting van een partij

c. Bindend advies: De onafhankelijke bemiddelaar kan de partijen een bindend advies geven. Een advies kan gericht zijn op bemiddeling of coaching. In geval van een advies worden de klager en de beklaagde schriftelijk medegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat daaraan een advies wordt verbonden. Tevens wordt de inhoud van het advies beschreven.

d. Berisping: De onafhankelijke bemiddelaar kan (een van) de betrokkene(n) een berisping geven. Wanneer wordt besloten tot het geven van een berisping wordt de aanklager en de beklaagde schriftelijke medegedeeld dat de klacht gegrond is verklaard en dat de beklaagde in verband met de daarmede een berisping krijgt. Tevens wordt de inhoud van de berisping beschreven

13. Alle klachten zullen als dossier geregisterd worden en gedurende de duur van minimaal 2 jaar bewaard worden. Wanneer er sprake is van een structureel patroon waarvoor het Opleidingscentrum verantwoordelijk is, dan zullen klachten aanleiding zijn om structurele verbeteringen aan te brengen.

Opleidingscentrum InVerbinding is als volgt te bereiken:

www.opleidingscentrum-inverbinding.nl

Postadres: Baljuw 18, 1625 BB Hoorn

Vestigingsadres: Oude Veiling 90, 1689 AD Zwaag

Telefoon: 06 11 10 17 19

E-mailadres: sandrakoot@quicknet.nl

Inschrijvingsnummer handelsregister Kamer van Koophandel: 37158796