

KLACHTENREGLEMENT OPLEIDING PSYCHODRAMA NVGP

KLACHTEN EN KLACHTENCOMMISSIE

Indien een cursist klachten heeft over de opleiding, een docent of bestuurslid van de Stichting Opleiding Psychodrama –NVGP kan deze worden ingediend bij de voorzitter van het bestuur van de opleiding mev. P. ten Harmsen v.d. Beek (mailadres:paulinethvdb@yahoo.com). Deze klacht zal worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie (voorzitter mev. drs. M. Groenwold-van der Sar).

Binnen de opleiding streven we ernaar om de klachten zoveel mogelijk intern met elkaar op te lossen. De opleiders en het bestuur kunnen van een klacht leren en klagers hebben baat bij een soepele oplossing. Een formele procedure kan de verhoudingen op scherp zetten. We adviseren onze cursisten om eerst rechtstreeks contact op te nemen met degene, op wie de klacht betrekking heeft. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kan een gesprek volgen met een derde (collega-docent van degene op wie de klacht betrekking heeft of een bestuurslid).

Dit laat onverlet dat te allen tijde de mogelijkheid bestaat een formele klacht in te dienen, die behandeld wordt door de onafhankelijke klachtencommissie. Het volgende klachtenreglement is dan van toepassing.

KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1

1. Een klacht als bedoeld in deze regeling is een schriftelijke uiting van ongenoegen met betrekking tot:
 - a. behandeling en bejegening door een docent of bestuurslid
 - b. organisatorische en procedurele aspecten van de opleidingwaarbij deze door de klager als onjuist of als niet correct of onvoldoende wordt ervaren.
2. Onder klager, in de zin van deze regeling, wordt verstaan een cursist of andere klant van de opleiding, die een klacht heeft ingediend overeenkomstig artikel 5.

Artikel 2

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 5 t/m 13. De behandeling van de klacht is vertrouwelijk van aard.

Artikel 3

1. Het Bestuur van de Stichting Opleiding Psychodrama NVGP (hierna te noemen: het bestuur) stelt een klachtencommissie in (hierna te noemen: de commissie), die is belast met het uitbrengen van adviezen aan het bestuur omtrent de beoordeling van de inhoud en de wijze van afdoening van de klacht.
2. De commissie bestaat uit een externe onafhankelijke voorzitter en tenminste één ander lid, aan te wijzen door het bestuur.
3. Het horen door de commissie geschiedt door de voorzitter en tenminste één ander lid.

Artikel 4

Wanneer een klacht zich richt tegen een lid van de commissie, neemt dit lid geen deel aan de behandeling.

Artikel 5

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als per e-mail worden ingediend bij het bestuur van de opleiding.
2. Het klaagschrift dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:
 - a. Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager
 - b. De dagtekening
 - c. Een omschrijving van de klacht
 - d. De reden van ontevredenheid
 - e. De ondertekening door de klager (in geval van een schriftelijke klacht)
3. Wanneer het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten uit het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen veertien dagen alsnog tot aanvulling over te gaan.
4. Mondelinge klachten kunnen alleen worden behandeld volgens deze regeling indien de klacht door de klager schriftelijk of per e-mail wordt bevestigd in een klaagschrift als bedoeld in het eerste lid van artikel 5.

Artikel 6

Het klaagschrift wordt *binnen drie werkdagen* door het bestuur naar keuze schriftelijk of per email doorgestuurd naar de voorzitter van de klachtencommissie.

De commissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift aan de klager naar keuze schriftelijk of per e-mail binnen zeven werkdagen nadat de commissie deze heeft ontvangen.

Artikel 7

De commissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- a. Het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 5.
- b. De klacht eerder met inachtneming van deze regeling is behandeld.
- c. Datgene waartegen de klacht zich richt langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- d. De klacht geen betrekking heeft op de in artikel 1, lid 1 genoemde onderwerpen.

Artikel 8

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift door de commissie schriftelijk of per e-mail in kennis gesteld onder vermelding van de redenen.

Artikel 9

1. Zodra door of namens het bestuur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting de bepalingen van deze regeling verder toe te passen.
2. Van het niet verder behandelen van de klacht als bedoeld in dit artikel wordt naar keuze schriftelijk of per e-mail door de commissie mededeling gedaan aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10

Een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken wordt binnen zeven werkdagen na ontvangst door de commissie toegezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 11

1. De commissie stelt ten eerste de klager en ten tweede degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (en/of een vertegenwoordiger van het bestuur) in de gelegenheid te worden gehoord.

Het horen vindt plaats achter gesloten deuren, waardoor de vertrouwelijkheid van de procedure wordt gewaarborgd.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid te worden gehoord. Datzelfde geldt voor degene, op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 12

De commissie brengt aan het bestuur binnen negen weken na ontvangst van het klaagschrift door de commissie schriftelijk advies uit omtrent de beoordeling van de inhoud en de wijze van afdoening van de klacht.

Artikel 13

Indien de klacht betrekking heeft op behandeling en bejegening van een docent of bestuurslid (artikel 1, lid 1a) heeft de klachtencommissie de mogelijkheid om de volgende sancties te adviseren:

- a) een waarschuwing
- b) een berisping
- c) een schorsing voor een bepaalde periode
- d) de beëindiging van het docentschap of bestuurslidmaatschap.

Artikel 14

1. Het bestuur handelt de klacht af binnen twaalf weken na ontvangst van het klaagschrift door de commissie.

2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 15

1. Het bestuur stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft naar keuze schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de inhoud van de klacht en van de conclusies die daaraan worden verbonden. In dat kader wordt het advies van de onafhankelijke klachtencommissie met het besluit van het bestuur aangaande de beoordeling van de klacht aan de klager naar keuze schriftelijk of per e-mail meegezonden.

2. Wanneer de conclusies van het bestuur afwijken van het advies van de commissie, wordt dit met redenen omkleed meegedeeld aan de klager en – indien van toepassing – aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 16

Het bestuur draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling. Deze regeling wordt vermeld in de opleidingsdocumenten en op de website van de opleiding.

Artikel 17

De commissie draagt zorg voor een goede administratie en registratie van de ingediende klachten.

Artikel 18

De commissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bestuur. Daarbij wordt in ieder geval aangegeven het aantal behandelde klachten, de aard en de inhoud van de klachten en de bevindingen en eventuele conclusies. Het verslag is geanonimiseerd.

Artikel 19

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2015. Deze regeling wordt elke twee jaar door het bestuur in samenspraak met de klachtencommissie geëvalueerd.

Artikel 20

De commissie wordt benoemd voor een periode van vier jaar met de mogelijkheid van verlenging.

27-11-2014

Opleiding Psychodrama NVGP