



Doel van de procedure:

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Definitie

Als een belanghebbende ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan gaan wij ervan uit dat hij/zij in eerste instantie dit bespreekt met degene die, naar zijn/haar mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft. Lukt het niet in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de belanghebbende in eerste instantie terecht bij de mentor met het verzoek om te bemiddelen.

Een klacht is een **schriftelijke melding** (per brief, formulier of e-mail) door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van de Academie voor Psychodynamica..

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke melding van een klacht.

- a. De schriftelijke melding van een klacht, middels het klachtmeldformulier, wordt door de administratie geregistreerd.
- b. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd.
- c. De medewerker administratie neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze. Daarna gaat een kopie naar de voorzitter Klachtencommissie.
De klachtencommissie bestaat uit: de voorzitter Klachtencommissie, een lid van de directie en de aangewezen leden van de klachtencommissie. De klachtencommissie wijst een behandelaar voor de klacht aan.

2. Behandeling

- a. Uiterlijk binnen 2 werkweken na ontvangst legt de administratie de klacht voor aan de klachtencommissie en stuurt de indiener een bericht van ontvangst en informatie over de termijn van behandeling.
- b. De klachtencommissie wijst uiterlijk binnen 2 werkweken een behandelaar van de klacht toe.
- c. De klachtencommissie voert onderzoek uit n.a.v. de klacht. Onderdeel van dit onderzoek is in ieder geval dat de ontvangen klacht voorgelegd wordt aan de betrokken medewerker(s) voor wederhoor.
- d. De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is.
- e. Indien de klacht niet gegrond wordt geacht, stuurt de behandelaar of de klachtencommissie binnen zes weken na de ontvangst van de klacht een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit naar de klager.



Academie voor Psychodynamica

3. Corrigerende maatregelen

- a. Bij klachten die gegrond worden geacht volgen corrigerende maatregelen.
- b. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt de klachtencommissie het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.
- c. De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.
- d. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

4. Preventieve maatregelen

De klachtencommissie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

5. Afhandeling en terugmelding

Na afhandeling wordt het ingevulde klachtenformulier ter archivering teruggestuurd aan de administratie.

6. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de FONG (Federatie van Opleidingen in de Natuurlijke Geneeswijzen).

7. Rapportage

- a. De administratie analyseert elk jaar de klachten en geeft inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
- b. De administratie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.
- c. De inhoud van de rapportage wordt openbaar gemaakt via het jaardocument.

8. Evaluatie

De inhoud en preventieve acties voortkomend uit de klachten worden geëvalueerd in het kader van de zelfevaluatie en de verantwoordingsgesprekken van de onderwijseenheden.

9. Bijlagen bij de klachtenprocedure:

- Klachtmeldingsformulier.