

Klachtenreglement

*Secretariaat NIB,
Paramaribostraat 11 2hg, 1058 AN, Amsterdam.
Emailadres: info@biodynamischepsychologie.nl.*

Klachtenreglement

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht:

een uiting van onvrede over de organisatie van het opleidingsinstituut, over de opleidingen, bijscholingen en trainingen die door het NIB worden gegeven of georganiseerd, over de bejegening of behandeling door het instituut, door docenten, gastdocenten of medewerkers.

b. klager:

ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van het NIB.

c. aangeklaagde:

het NIB zelf dan wel diens stafdocenten of medewerkers, voor zover zij een directe werkrelatie met het opleidingsinstituut hebben dan wel freelance voor werkzaamheden voor het instituut worden ingehuurd.

d. klachtopvang:

het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling).

e. klachtbehandeling:

het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zo nodig resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de aangeklaagde over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

f. klachtencommissie:

de commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

Doelstelling van de klachtregeling

Artikel 2

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de individuele klager;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van het opleidingsinstituut en van de docenten en medewerkers
- c. het signaleren van structurele tekortkomingen bij het functioneren van het instituut en diens medewerkers

Uitgangspunten bij de klachtregeling

Artikel 3

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
- b. het NIB biedt de mogelijkheid van klachtopvang, die zoveel mogelijk gericht is op herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en aangeklaagde;
- c. de klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- d. zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan het NIB over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- e. de klachtregeling is voor de klager kosteloos;
- f. beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich voor eigen rekening te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
- g. de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- h. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- i. beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht ingebrachte stukken;
- j. persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- k. de klachtencommissie doet geen bindende uitspraak over aansprakelijkheid.

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 4

Vaste leden

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter.

Artikel 5

lid 1 De leden functioneren in de klachtencommissie onafhankelijk.

lid 2 Personen die werkzaam zijn in de klachtopvang zijn niet benoembaar als lid van de klachtencommissie.

lid 3 De leden en plaatsvervangend leden van de klachtencommissie worden benoemd door de directie van het NIB.

lid 4 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van drie jaar benoemd en zijn twee maal herbenoembaar.

lid 5 Een lid kan vrijwillig terugtreden. De directie van het NIB benoemt in dat geval zo spoedig mogelijk een nieuw lid.

Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie

Artikel 6

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig adviseren van het opleidingsinstituut over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- b. het signaleren van (structurele) tekortkomingen bij de bedrijfsvoering van het NIB.

Artikel 7

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- a. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- c. het zelfstandig doen van een bemiddelingspoging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen en mogelijk al tot een oplossing te komen;
- d. het inschakelen van deskundigen.

Werkwijze van de klachtencommissie

Artikel 8

lid 1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen vier weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure en zendt de klager een vragenlijst toe. Zodra de lijst ingevuld is ontvangen door de secretaris van de klachtencommissie, begint de procedure en krijgt de klacht een dossiernummer.

lid 2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.

lid 3 De klachtencommissie doet vervolgens binnen twee weken mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek om hierop binnen vier weken te reageren.

Artikel 9

lid 1 De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter of een meerderheid van de leden dit nodig oordeelt.

lid 2 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.

lid 3 De klager, de aangeklaagde, alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.

lid 4 De klachtencommissie baseert haar uitspraken op de kwaliteitseisen van het NIB en op de beroepscode.

lid 5 De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede het advies over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 10

lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of op een directe collega van het lid, dan trekt het betreffende lid zich voor de betreffende klacht terug uit de commissie.

lid 2 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid.

lid 3 Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure.

lid 4 De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

Artikel 11

lid 1 De klachtencommissie doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.

lid 2 De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij aan het NIB heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.

lid 3 de aangeklaagde bericht binnen 4 weken klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast, en zo ja op welke termijn.

lid 4 indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een termijn vast van maximaal 4 weken.

lid 5 Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

lid 6 De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid.

lid 7 De klachtencommissie spreekt zich slechts uit over het (meer of minder) gegrond zijn van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Artikel 12

Lid 1 De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen en de uitspraak van de klachtencommissie. De secretaris bewaart dit verslag in het klachtenregister gedurende 7 jaar.

Lid 2 Het NIB erkent het oordeel van de klachtencommissie bij voorbaat als bindend. Eventuele aanwijzingen van de klachtencommissie zullen binnen een termijn van drie maanden worden opgevolgd.

Stopzetting procedure

Artikel 13

lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

lid 2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.

lid 3 Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

lid 4 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.

Beroepsprocedure

Artikel 14

lid 1 Zowel klager als aangeklaagde kunnen, indien zij het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht, in beroep gaan bij de klachtencommissie van de Nederlandse Associatie voor Psychotherapie (NAP).

lid 2 Het NIB erkent het oordeel van de beroepscommissie bij voorbaat als bindend. Eventuele aanwijzingen van deze beroepscommissie zullen binnen een termijn van drie maanden worden opgevolgd.