

KLACHTENREGLEMENT

PSYCHODIDACT
OPLEIDINGSINSTITUUT PSYCHOLOGIE

Hoofdstuk 1: Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1

Psychodidact: de maatschap Psychodidact gevestigd te Waalwijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Brabant onder nummer 17239799.

1.2

Student: degene die een opleiding volgt bij Psychodidact.

1.3

Klacht: een schriftelijk of per mail ingediende uiting van onvrede over de opleiding in de breedste zin van het woord.

1.4

Klager: een student die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien.

1.5

Klachtencommissie: een door de maatschap van Psychodidact ingestelde klachtencommissie voor behandeling van klachten.

Hoofdstuk 2: Interne klachtenprocedure

Aanmelding van de klacht

2.1

Een klager kan een klacht indienen tot drie maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd bij Psychodidact.

2.2

De klacht wordt schriftelijk (postbus 601, 5140 AP Waalwijk) of per mail (info@psychodidact.nl) en (digitaal) ondertekend ingediend bij Psychodidact.

Behandeling van de klacht

2.3

Naar aanleiding van de klacht zal er uiterlijk binnen veertien dagen contact worden opgenomen met de klager met als doel om de klacht in onderling overleg te bespreken en af te wikkelen.

2.4

Psychodidact zal na het overleg een beknopt (schriftelijk) gespreksverslag aan de klager doen toekomen waarin hetgeen is besproken (en/of afgesproken) wordt vastgelegd.

Hoofdstuk 3: Procedure voor behandeling door de klachtencommissie

Aanmelding van de klacht

3.1

De klager kan alleen in het geval de interne klachtenprocedure zoals neergelegd in hoofdstuk 2 van dit reglement is doorlopen, tot een maand na de datum van het

gespreksverslag zoals bedoeld in artikel 2.4 van dit reglement, een klacht indienen over een feit of een gebeurtenis.

3.2

De klacht wordt schriftelijk of per mail en (digitaal) ondertekend ingediend bij de klachtencommissie van Psychodidact. De klacht kan worden gericht aan:

Kemmers Familie Advocaten

Klachtencommissie Psychodidact

Mevrouw mr. M. Kemmers

Lepelaar 5

1628 CZ HOORN

Of per e-mail: kemmers@kemmersfamilieadvocaten.nl

Behandeling van de klacht

3.3

De klachtencommissie bevestigt de klacht van de klager schriftelijk of per e-mail binnen drie werkdagen. In deze ontvangstbevestiging wordt het volgende vermeld:

- termijn van de verdere afhandeling;
- kosten van de klachtenprocedure en de betaling daarvan;
- verdere procedure;
- contactpersoon;
- in het geval de klager de klacht nog niet intern aan de orde heeft gesteld, zoals vermeld in hoofdstuk 2 van dit reglement, zal de klager worden doorverwezen naar de interne klachtenprocedure en zal de klacht op dat moment verder niet in behandeling worden genomen.

3.4

De klachtencommissie zendt de klacht eveneens binnen drie werkdagen naar Psychodidact met het verzoek binnen twee weken schriftelijk te reageren op de klacht van de klager.

3.5

Na ontvangst van de reactie van Psychodidact op de klacht, zal de reactie, binnen drie werkdagen na ontvangst, naar de klager wordt gezonden met daarin vermelding van het vervolg van de behandeling van de klacht.

3.6

De klachtencommissie zal aan de hand van de klacht van de klager en de reactie van Psychodidact op deze klacht, beslissen, ongeacht de voorkeur van de klager, of de klacht schriftelijk wordt afgedaan of dat er een mondelinge behandeling zal worden ingepland.

3.7

De klacht wordt door de voltallige klachtencommissie behandeld.

3.8

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.

3.9

Binnen zes weken na ontvangst van het klachtengeld zoals omschreven in artikel 4.7 van dit reglement, neemt de klachtencommissie één van de volgende beslissingen:

- de klager is niet ontvankelijk;
- de klachtencommissie is onbevoegd om van de klacht kennis te nemen;
- de klacht is ongegrond;
- de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond, in dat geval kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan Psychodidact gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager. Ook zullen de kosten van de klacht, als bedoeld in artikel 4.7 van dit reglement aan de klager worden terugbetaald binnen 7 dagen na de uitspraak. De beslissing wordt gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan Psychodidact.

3.10

Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van zes weken genoemd in artikel 3.9 van dit reglement te kort is, deelt de klachtencommissie dit gemotiveerd en schriftelijk mee aan de klager en aan Psychodidact. De klachtencommissie zal tevens medelen binnen welke termijn zij een beslissing zal nemen.

Geen mogelijkheid tot bezwaar of beroep

3.11

Tegen de beslissing van de klachtencommissie staat geen bezwaar of beroep open.

Hoofdstuk 4: Algemene bepalingen

Vertegenwoordiging

4.1

Het staat de klager vrij om zich bij de behandeling van de klacht te laten vertegenwoordigen door een vertegenwoordiger en/of vertrouwenspersoon. De eventuele kosten voor deze bijstand zijn voor rekening van de klager. De klachtencommissie kan de vertegenwoordiger en/of vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit de machtiging blijkt.

Geheimhouding

4.2

Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, waaronder de klager zelf ook wordt gerekend, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen.

4.3

De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokken personen voorafgaand aan de behandeling van de klacht de in artikel 4.2 omschreven plicht mee.

Het verstrekken van inlichtingen

4.4

Psychodidact verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend.

Bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht

4.5

Klager kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de een klacht. Het bezwaar dient te worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de klachtencommissie het bezwaar gegrond acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

Terugtrekken door een lid van de klachtencommissie

4.6

Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.

Kosten van de klacht

4.7

Voor de behandeling van de klacht wordt een bedrag van € 100 bij de klager in rekening gebracht. Bij de bevestiging van de klacht als bedoeld in artikel 3.3 van dit reglement zal er een nota aan de klager worden gestuurd. De klager dient het klachtengeld over te maken op de derdengeldenrekening van Kemmers Familie Advocaten. Op de nota wordt het rekeningnummer vermeld.

4.8

Het klachtengeld zal alleen aan de klager worden terug gestort in het geval de klacht (deels) gegrond wordt verklaard. In dat geval wordt het klachtengeld binnen 7 dagen na de uitspraak op de rekening teruggestort waarvan het klachtenbedrag is overgeschreven naar de derdengeldenrekening. In het geval de klacht tussentijds wordt ingetrokken, zoals bedoeld in artikel 3.8 van dit reglement, zal het klachtengeld niet worden teruggestort aan de klager.

Hoofdstuk 5 Instellen van de klachtencommissie

5.1

Psychodidact draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van Psychodidact werkzame klachtencommissie. Psychodidact stelt een klachtencommissie in en benoemt tenminste drie leden, te weten:

- a. een voorzitter, niet zijnde een lid van de maatschap van Psychodidact of een werknemer van Psychodidact;
- b. twee leden, eveneens niet zijnde een lid van de maatschap van Psychodidact of een werknemer van Psychodidact;

c. Psychodidact kan op gelijke wijze, zoals in lid b van dit artikel is beschreven, voor deze leden een plaatsvervanger aanwijzen.

5.2

De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie kunnen door Psychodidact van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing of andere redenen op grond waarvan de handhaving als lid niet kan worden verlangd.

5.3

De leden van de klachtencommissie ontvangen van Psychodidact een vooraf overeengekomen vergoeding.