**Klachtenregeling**

**1          Klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit :

Voorzitter: Jorgen Mous, psychotherapeut Tel.nr: 06-40031767. Jhw.mous@gmail.com

Leden: Els Wouters, narratief systeemtherapeut, elswouters@hotmail.com

Kris hazenbosch, narratief en systemisch counselor, kris.hazenbosch@outlook.com

**2          Klachtenprocedure**

**NDC² VZW Klachtenprocedure**

Wij verzoeken u eerst contact op te nemen met de verantwoordelijke opleider voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

**Formele schriftelijke klacht**

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen. U kunt hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier (zie bijlage 4).

**Hoeveel tijd heeft u om een klacht in te dienen?**

U hebt twaalf maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze twaalf maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat.

**Waar kunt u uw klacht indienen?**Wij verzoeken u gebruik te maken van het klachtenformulier (zie bijlage 4). Dit formulier kunt u sturen naar:
Voorzitter klachtencommissie:

Jorgen Mous

**Vredeman de Vriesstraat 15**

**3067ZJ Rotterdam**

**06-40031767**

       **Wat gebeurt er met uw klacht?**Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De voorzitter:
• verstuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld
• vraagt om meer informatie bij de medewerker(s) die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken
• vraagt u eventueel om meer informatie
• beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten
• bespreekt – als er een materieel of financieel belang is – de klacht met de opleider
• neemt een definitief standpunt in
• informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom hij tot dit standpunt komt
• zorgt voor een correcte registratie van de klacht in de klachtenadministratie

       **Wat registreren wij van uw klacht?**

De voorzitter houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:
• uw naam, adres en woonplaats
• uw klacht
• een nadere omschrijving van uw klacht
• de indieningdatum van uw klacht
• de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
• de opleiding, cursus of training
• de gevoerde correspondentie over de klacht
• de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
• de datum en wijze van afhandeling van de klacht
• de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling door de voorzitter. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

**Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?**Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich richten tot de beroepscommissie. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter

De beroepscommissie draagt zorg voor de kwaliteitsborging van ons aanbod.

U kunt uw bezwaar richten aan:

Bruno Hillewaere

Bruno.hillewaere@gmail.com

De beroepscommissie neemt in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend voor NDC² VZW.

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.