

## **Klachtenprocedure Academie voor Psychodynamica**

Bij het verlenen van goed onderwijs past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van onze aangesloten medewerkers. Het klachtenreglement is bedoeld voor studenten en medewerkers van de Academie voor Psychodynamica (AVP) en beschrijft de te volgen stappen als zij in de omgang tekorten, onvrede of grensoverschrijding ervaren.

*Leeft er onvrede bij u, kijk dan eerst of u dit zelf uit kunt praten op kunt lossen. Mogelijk kan de mentor, een docent of een collega u hierbij steunen. Mocht u er gezamenlijk niet uitkomen en ervaart u nog steeds de onvrede, dan kunt u zich tot de klachtencommissie wenden.*

De opbouw van de procedure ziet u hieronder terug in de inhoudsopgave.

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>pagina</b>
<b>ALGEMEEN</b>	
1. Begripsbepalingen	2
2. Doelstellingen klachtenregeling	3
3. Uitgangspunten klachtenregeling	3
<b>TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING</b>	
4. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling	3
5. Klachtrecht studenten/medewerkers van de AVP	4
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht	4
7. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling, beroep	4
8. Geheimhouding en privacy	5
9. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers	5
10. Kosten klachtafhandeling	5
11. De klachtenprocedure	5
<b>OMGANG MET KLACHTEN DOOR HET AVP-LID</b>	
12. Rol en bijdrage beklagde	6
13. Rol en bijdrage AVP-lid en/of AVP-bestuur bij afhandeling klacht	6
<b>BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR KLACHTENCOMMISSIE</b>	
14. Positie en waarborg onafhankelijkheid	6
15. Taken en verantwoordelijkheden klachtencommissie	7
16. Bevoegdheden klachtencommissie	7
17. Klachtenreportage en het vervolg hierop	7
<b>SLOTBEPALINGEN</b>	
18. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling	8

## **ALGEMEEN**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

- a. Bevoegd gezag - Het bevoegd gezag is het bestuur van de Academie voor Psychodynamica.
- b. Medewerker van de Academie - Iemand die aan de academie verbonden is en werkzaamheden verricht ten behoeve van de opleiding tot therapeut of coach.
- c. Student van de Academie - Iemand die aan de Academie de opleiding volgt tot psychodynamisch therapeut of coach.
- d. Klacht - Een uiting van onvrede over een gedraging<sup>1</sup> van een student of medewerker van de AVP. Een klacht wordt als klacht behandeld wanneer deze uitsluitend op schrift, daaronder valt ook per mail, is gesteld. Een klacht betreft de bejegening van de klager door de beklagde.
- e. Klager - De persoon die een klacht indient.
- f. Beklaagde - Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
- g. Klachtencommissie – Twee of drie personen die door het bevoegd gezag zijn aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie de klacht te ontvangen, beoordelen of de klacht ontvankelijk is en indien dat het geval is, hoor en wederhoor toepassen met als doel tot een bindende uitspraak te komen.
- h. Klachtencommissielid - Een onafhankelijk en onpartijdig persoon aangewezen door het bevoegd gezag als lid van de klachtencommissie.
- i. Klachtenopvang - De klachtencommissie neemt de klacht in ontvangst en gaat na of deze ontvankelijk is. Als de klacht niet ontvankelijk is kan er informatie of advies verstrekt worden door een van de klachtencommissieleden. Is de klacht ontvankelijk dan wordt zij in behandeling genomen.
- j. Klachtenbehandeling - De handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de behandeling van de ingebrachte klacht(en) en die leidt tot een bindend besluit.
- k. Afsluitbericht - Een schriftelijke mededeling van de klachtencommissie waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de behandeling van de klacht via de AVP-klachtenregeling heeft geleid, tot

---

<sup>1</sup> Een gedraging betreft zowel handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de klager en/of diens naaste.

welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

1. Hij/Zij - In deze regeling wordt de 'hij' vorm gebruikt. Waar "hij" staat kan ook 'zij' gelezen worden.

## **Artikel 2 Doelstellingen klachtenregeling**

### **Rol en bijdrage beklaagde**

2.1 Indien klager de beklaagde benadert voor een gesprek omdat er onvrede leeft over de bejegening dient de beklaagde hieraan alle medewerking te verlenen. Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking en zo mogelijk oplossing te komen.

2.2 Wanneer klager en beklaagde er onderling niet uitkomen, kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie van de AVP en een klacht indienen.

2.3 Wanneer de klacht ontvankelijk verklaard wordt neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling.

### **De klachtenregeling heeft tot doel**

2.4 Recht doen aan de belangen van de individuele persoon door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.

2.5 Bijdragen aan herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklaagde.

2.6 Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van het handelen in structurele zin, van AVP-medewerkers en studenten.

## **Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

3.1 Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking en/of beoordeling van de klacht te komen.

3.2 Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.

3.3 Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.

3.4 Respecteren van de beleving van de klager, beklaagde en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen.

3.5 Respecteren van de privacy van klager en beklaagde, en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen, en conform dit reglement.

## **TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING**

### **Artikel 4 Bekendmaking en facilitering klachtenregeling**

4.1 Het bevoegd gezag draagt zorg voor bekendmaking van de klachtenregeling aan studenten en medewerkers van de AVP.

4.2 Het bevoegd gezag voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

### **Artikel 5 Klachtrecht studenten en medewerkers**

5.1 Een student/medewerker heeft het recht om een klacht in te dienen over de gedragingen van een andere AVP-student/-medewerker als zij er samen niet uitkomen.

5.2 Voor de indiening van een klacht over een AVP-student/-medewerker geldt een verjaringstermijn van een jaar. In het geval de klacht betrekking heeft op de bejegening van klager tijdens examenmomenten, geldt een termijn van twee (2) weken na het voorval.

### **Artikel 6 Besluit tot indienen of intrekken klacht**

6.1 De klager kan, indien de bespreking van de onvrede met de beklaagde de onvrede niet heeft weggenomen, een klacht indienen bij de klachtencommissie.

6.2 Een klacht moet schriftelijk via een van datum voorzien en ondertekend klachtenformulier worden ingediend bij het secretariaat van de av.

6.3 De datum waarop de klacht via het klachtenformulier is ingediend bij de klachtencommissie van de AVP, en zodoende is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (zie artikel 7.3) van kracht gaan.

6.4 De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt dan onmiddellijk de klachtencommissie hiervan schriftelijk in kennis.

### **Artikel 7**

#### **Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling, beroep**

7.1 De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht door de klachtencommissie.

7.2 De beklaagde wordt geïnformeerd over de klacht en ontvangt een afschrift hiervan.

7.3 De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht.

Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en beklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.

7.4 Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en beklaagde een schriftelijk afsluitbericht. De klachtencommissie stelt het afsluitbericht op. Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling en eventueel tussen klager en beklaagde overeengekomen afspraken.

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

## **Artikel 8 Geheimhouding en privacy**

8.1 Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. De klager wordt dringend verzocht de klacht uitsluitend met betrokken personen van de opleiding te bespreken.

8.2 De geheimhoudingsplicht van de klachtencommissie duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten- of geschillenregeling.

## **Artikel 9 Registratie klachten; bewaring klachtdossiers**

9.1 De klachtencommissie draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten waarbij de klacht is afgehandeld.

9.2 De dossiervoering (door de klachtencommissie), -bewaring en de registratie (door het secretariaat van de AVP), geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

9.3 De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende **vijf jaar** na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren. Hierna vindt bewaring plaats in geanonimiseerde versie van kerngegevens en -stukken, door secretariaat van de AVP.

9.4. De beklagde houdt geen aantekeningen bij over door de klager ingediende klachten en de afhandeling van deze.

## **Artikel 10 Kosten klachtafhandeling**

10.1 Noch aan klager, noch aan beklagde, brengt de AVP kosten in rekening voor de afhandeling van klachten via de klachtencommissie.

10.2 De kosten voor externe, op initiatief van de klager of beklagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of beklagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

## **Artikel 11 De klachtenprocedure**

11.1 Het inzetten van de klachtencommissie gebeurt op verzoek van de klager op de aangegeven wijze (zie 11.2).

11.2 De schriftelijke klacht dient tenminste de volgende informatie te bevatten:

- Naam en adres van de indiener;
- Functie: student, mentor, docent, assistent etc.;
- Indien van toepassing: Naam en opleidingsjaar van de opleiding;
- Datum van indiening;

- De inhoud van de klacht: omschrijving van de gebeurtenis waarin de klager zich onheus bejegend voelt; datum: het moment of de periode en wat in het gedrag, wat in de bejegening de klacht precies betreft;
- De klacht dient schriftelijk en ondertekend ingediend te worden bij het secretariaat van de AVP.

Met het indienen van de klacht verleent de klager toestemming voor het inwinnen van informatie en doen van hoor en wederhoor en raadplegen van stukken en andere partijen/betrokkenen.

## **OMGANG MET KLACHTEN DOOR HET AVP-LID**

### **Artikel 12 Rol beklagde**

12.1 De beklagde heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht. Uiterlijk na inzet van de klachtencommissie bij de schriftelijke formulering van de klacht, zal de klacht zo spoedig mogelijk aan de beklagde kenbaar worden gemaakt (zie ook 7.2).

12.2 Een beklagde over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven aan de klachtencommissie en klager.

12.3 Een beklagde kan via het bevoegd gezag een beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem. Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij het bevoegd gezag.

### **Artikel 13 Rol en bijdrage AVP-bestuur, -medewerker en/of -studenten bij afhandeling van de klacht**

13.1 Het bevoegd gezag stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.

13.2 Het bevoegd gezag neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de beklagde diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.

13.3. Het bevoegd gezag weegt bij elke klacht - waarvan hij kennisneemt - af of de bijstand aan zowel klager als beklagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtencommissie.

13.4 Het bevoegd gezag draagt de kosten voor de afwikkeling van de klacht door de klachtencommissie.

13.5 Het bevoegd gezag draagt zorg voor voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.

## **BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 14 Positie en waarborg onafhankelijkheid**

14.1 De klachtencommissie stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, beklagde en AVP-bestuur. Zij bepaalt – binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en -protocol – zelf haar handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.

14.2 De klachtencommissie werkt onafhankelijk en heeft rechtstreekse toegang tot het bevoegd gezag en de beklaagde.

14.3 De klachtencommissie vervult haar functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij de AVP of bij andere organisaties wanneer een dergelijke combinatie van functies kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om in de rol van klachtencommissielid onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.

14.4 Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of beklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat het klachtencommissielid zich vervangen door een ander klachtencommissielid.

### **Artikel 15 Taken en verantwoordelijkheden klachtencommissie**

15.1 De klachtencommissie heeft als taken en verantwoordelijkheden:

- a. Ontvangst van de klacht.
- b. De beoordeling van de klacht op ontvankelijkheid.
- c. Het onderzoeken van de klacht door hoor en wederhoor bij alle bij de klacht betrokken partijen.
- d. Beoordelen van de klacht en beschrijving van de gevolgen van de klacht.
- e. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van onderwijs.
- f. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement-/regeling bij de AVP.
- g. De Klachtencommissie draagt zorg voor het opstellen van de eindconclusies en het afsluitbericht en doet dit betrokkenen (klager, beklaagde, secretariaat) toekomen.
- h. Bewaren van dossier van klachten gedurende vijf (5) jaar (secretariaat AVP).
- i. De klachtencommissie stelt per jaar op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor het bevoegd gezag. Zij voorziet deze jaarrapportages zo nodig van aanbevelingen.

### **Artikel 16 Bevoegdheden klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft als bevoegdheden:

16.1 Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.

16.2 Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.

16.3 Het gevraagd en ongevraagd adviseren van klager, beklaagde, bevoegd gezag van de AVP n.a.v. afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

### **Artikel 17 Klachtenreportage en het vervolg hierop**

17.1 Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over bestuur/medewerker/student overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal voor

kwaliteitsverbetering. Hij zorgt dat dit signaal, met inachtneming van de privacy van klager en beklagde, op de juiste plaats bekend wordt.

17.2 De betrokkene bespreekt met belanghebbenden de signalen van onvrede waarmee hij te maken krijgt en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.

17.3 Het bevoegd gezag neemt zo nodig passende maatregelen bij (het vermoeden van) structurele tekortkomingen in het onderwijs, zowel wat betreft de beroepsuitoefening van de opleiders (mentoren/docenten/supervisoren) als van studenten en hun toekomstige werkveld.

17.4 De klachtencommissie stelt per jaar op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerde klachtenrapportage op voor het bevoegd gezag. Zij voorziet deze jaarrapportages zo nodig van aanbevelingen.

17.5 Het bevoegd gezag bespreekt deze jaarrapportages op passende wijze binnen het team ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van het onderwijs.

17.6 Als bij op het opstellen van de klachtenrapportages blijkt dat sprake is van specifieke personen (medewerkers of studenten) over wie zich relatief meer klachten voordoen, informeert de klachtencommissie het bevoegd gezag over deze situatie met vermelding van de naam van de betreffende persoon. Deze persoon ontvangt hiervan een kopie.

17.7 Het bevoegd gezag neemt zo nodig passende maatregelen bij (een vermoeden van) structurele tekortkomingen in goed onderwijs en goede zorg.

## **SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 18 Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling**

18.1 Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één (1) jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar. Het bestuur zal in het kader van de evaluatie tenminste een lid van de klachtencommissie en een van de beklagde(n) horen.

18.2 Dit klachtenreglement kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd, of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken.

18.3 Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt het bevoegd gezag om advies van de klachtencommissie.

18.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bevoegd gezag na overleg met belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

### **Bijlage bij de klachtenprocedure**

- klachtenmeldingsformulier