

## **KLACHTENPROCEDURE**

V1.1

Wij verzoeken u eerst contact op te nemen met de verantwoordelijke opleider of trainer 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**.

### **Hoeveel tijd heeft u om uw 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.

### **Hoe kunt u uw klacht indienen?**

Wij verzoeken u gebruik te maken van het **klachtenformulier**. Deze kunt u invullen en sturen naar:

Caroline Verheijde-Zeijl,  
voorzitter bestuur Ampersand&  
G.W. Burgerplein 6  
3021 AV Rotterdam

### **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. De voorzitter vraagt om meer informatie bij de medewerker(s) die op het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken en vraagt u eventueel om aanvullende informatie.

De voorzitter beoordeelt vervolgens alle informatie, weegt de argumentatie van beide kanten en bespreekt – als er een materieel of financieel belang is – de klacht met de opleider.

Tenslotte neemt de voorzitter een definitief standpunt in, informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom zij tot dit standpunt komt.

De voorzitter zorgt tevens voor een correcte registratie 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 indieningsdatum 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 en de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond).

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling door de secretaris. 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: Chrisje van Gogh (systeemtherapeut en supervisor voor de opleiding tot systeemtherapeut) en Adri Boom (transcultureel systeemtherapeut).

De beroepscommissie draagt zorg voor de kwaliteitsborging van ons aanbod.

U kunt uw bezwaar richten aan de beroepscommissie via het adres:

Beroepscommissie Ampersand&  
Herengracht 29  
1015 BB Amsterdam.

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 Ampersand&.

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