



## Klachtenregeling Psychologiepraktijk Hechtscheiden inzake de nascholing complexe omgangsproblematiek.

### Stap 1:

Bespreking onvrede door deelnemer training met docent.

Indien een deelnemer ontevreden is, krijgt hij of zij tot 14 dagen na het volgen van de training de gelegenheid om zijn of haar onvrede schriftelijk kenbaar te maken aan de docent. De docent zal na het melden van de onvrede binnen 14 dagen de deelnemer in de gelegenheid stellen om de onvrede in een persoonlijk gesprek toe te lichten. Indien deze bespreking niet tot een bevredigend resultaat leidt, kan een formele klacht middels de klachtenregeling worden ingediend door de klager. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Daartoe heeft de directie van Psychologiepraktijk Hechtscheiden de volgende klachtenregeling vastgesteld.

### Stap 2:

#### Formele klacht

Voor een zorgvuldige omgang met deelnemers aan de nascholing complexe omgangsproblematiek is het gewenst dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering daarvan formeel kunnen wenden tot Psychologiepraktijk Hechtscheiden.

#### Artikel 1 Begrippen

**Deelnemer**

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een de nascholing complexe omgangsproblematiek (of delen daarvan) van de Psychologiepraktijk Hechtscheiden of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

**Klachtencommissie**

De Klachtencommissie van de Psychologiepraktijk Hechtscheiden inzake de nascholing complexe omgangsproblematiek.

**Bestuur**

De directie van de Psychologiepraktijk Hechtscheiden.

**Training**

De nascholing complexe omgangsproblematiek of enige andere bijeenkomst die door of namens de Psychologiepraktijk Hechtscheiden wordt aangeboden of georganiseerd.

**Docent**

De persoon die in opdracht van de Psychologiepraktijk Hechtscheiden (onderdelen van) de nascholing complexe omgangsproblematiek uitvoert.

**Klacht**

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over de nascholing complexe omgangsproblematiek gericht aan de "Klachtencommissie" met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

**Klager**

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

#### Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de nascholing complexe omgangsproblematiek deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de nascholing complexe omgangsproblematiek een schriftelijke (e-mail) klacht over de uitvoering van de nascholing complexe omgangsproblematiek indienen bij de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

#### Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit: een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is voor de Psychologiepraktijk Hechtscheiden, zijde drs. Gerda de Boer.

#### Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een bindend oordeel voor Hechtscheiden te geven. Eventuele consequenties worden door Hechtscheiden binnen twee weken afgehandeld.



## Artikel 5 Klachtprocedure

1. De klager ontvangt binnen veertien dagen een ontvangstbevestiging, bij voorkeur via e-mail.
2. Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de commissie dit via e-mail en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de Klachtencommissie de docent via mail in kennis van de klacht en verzoekt deze om een schriftelijke reactie.
4. Na ontvangst van deze reactie zendt de Klachtencommissie een afschrift daarvan aan de klager.
5. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken docent op de klacht zich een oordeel te vormen, dan hoort de voorzitter de klager en de docent in elkaars aanwezigheid.

## Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel is bindend. Eventuele consequenties hieraan worden door Psychologiepraktijk Hechtscheiden snel afgehandeld.
2. De Klachtencommissie zendt haar oordeel binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan het bestuur en zendt een afschrift van haar oordeel aan de klager en de docent. De klacht wordt gedurende 1 jaar in de administratie van de voorzitter en van Psychologiepraktijk Hechtscheiden bewaard.
3. Is verlenging noodzakelijk (bijvoorbeeld omdat nader onderzoek gedaan dient te worden) dan maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de klager, de betrokken docent en de cursuscoördinator via mail bekend.
4. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.

## Artikel 7 Actie naar aanleiding van klacht en bewaartermijn klachten

Psychologiepraktijk zal bij een gegronde klacht dusdanige actie ondernemen dat deze klacht in de toekomst niet meer voor kan komen. De klager zal hiervan op de hoogte worden gesteld.

De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een termijn van 1 jaar bewaard.

## De Rijk (aangepast op) 1-1-2026

Trainingsinstituut Hechtscheiden

## Adres voor klachtbehandeling:

Klachtencommissie Trainingsinstituut Hechtscheiden

Per mail: [info@hechtscheiden.com](mailto:info@hechtscheiden.com)