

Klachtenreglement



Life in Progress kent een klachtenreglement vastgesteld door het bestuur van de stichting. Met dit klachtenreglement biedt Life in Progress de mogelijkheid aan een ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Life in Progress om hun onvrede of klacht aan de orde te stellen als blijkt dat partijen niet in onderling overleg tot een oplossing komen.

Artikel 1, Begripsbepaling

Het stichtingsbestuur: bestuursorgaan van Life in Progress, houdt toezicht op bedrijfsvoering, budget en visie.

Klager: een student van Life in Progress die een klacht heeft ingediend bij de vertrouwenspersoon of bij de klachtencommissie.

Aangeklaagde: degene tegen wie de klacht zich richt. Dit kunnen zijn: Life in Progress zelf dan wel diens stafdocenten of medewerkers, voor zover zij een directe werkrelatie met het opleidingsinstituut hebben, dan wel freelance voor werkzaamheden voor het instituut worden ingehuurd. Leertherapeuten vallen niet onder de klachtenregeling; zij hebben een eigenklachtenregeling via hun beroepsvereniging.

Vertrouwenspersoon: lid van het stichtingsbestuur, aangewezen om te begeleiden en ondersteunen bij de behandeling van klachten, zorg te dragen voor eerste opvang na incidenten en samen met klager te onderzoeken of oplossingen in de informele sfeer mogelijk zijn. Is bereikbaar via een speciaal email-adres.

Mediator: externe onafhankelijke mediator, ingehuurd door Life in Progress.

Klachtencommissie: de door het stichtingsbestuur van Life in Progress benoemde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

Secretaris: faciliteert de klachtenregeling secretariael, ondersteunt de klachtencommissie, maar maakt er geen deel van uit.

Klacht: een uiting van onvrede over de organisatie van het opleidingsinstituut, over de opleidingen, bijscholingen en trainingen die door Life in Progress worden gegeven of georganiseerd. Een bezwaar tegen beslissingen of gedragingen door docenten, gastdocenten of medewerkers.

Mediation: conflictbemiddeling door mediator die partijen begeleidt om vanuit hun belangen tot gezamenlijk gedragen en voor ieder aanvaardbare oplossingen te komen.

Klachtbehandeling: het onderzoeken en beoordelen van een klacht, resulterend in een uitspraak over de klacht, eventueel voorzien van een aanbeveling aan Het stichtingsbestuur over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Voorlopige voorziening: In zaken waarin het belang van klager direct ingrijpen vraagt, kan de voorzitter van de klachtencommissie, al dan niet op verzoek van klager dan wel aangeklaagde, in afwachting van het oordeel van de commissie een dringende aanbeveling doen aan Het stichtingsbestuur.

Artikel 2, Doelstelling van de klachtenregeling

- Het recht doen aan klager
- Het bevorderen van de kwaliteit van het opleidingsinstituut, van het functioneren van docenten en medewerkers
- Het signaleren van (structurele) tekortkomingen bij het functioneren van het opleidingsinstuuten diens medewerkers.

Artikel 3, Uitgangspunten bij de klachtregeling

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
- Life in Progress biedt de mogelijkheid van klachtopvang door een vertrouwenspersoon die ondersteuning biedt en samen met klager onderzoekt of via de informele weg een oplossing mogelijk is
- Life in Progresss biedt de mogelijkheid tot mediation door een externe onafhankelijk mediator
- De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, resulterend in een uitspraak over de ingediende klacht en, indien hiertoe aanleiding is, doet zij aanbevelingen aan Het stichtingsbestuur over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- De klachtregeling is voor de klager kosteloos;
- Beide partijen hebben recht om zich voor eigen rekening te laten bijstaan of vertegenwoordigen tijdens de procedure;
- De klacht wordt afgehandeld volgens een vastgestelde procedure;
- Beide partijen hebben het recht te worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- Beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht ingebrachte stukken;
- Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- Vertrouwenspersoon, bemiddelaar, secretaris en leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen waarvan zij in het kader van de klachtenbehandeling kennisnemen;
- De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Artikel 4, Onvoorziene omstandigheden

LIFEINPROGRESS
[*Always Being. Always Becoming.*]

Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het stichtingsbestuur, met dien verstande dat de vertrouwenspersoon, de mediator, dan wel de voorzitter van de klachtencommissie beslist ten aanzien van kwesties met betrekking tot de door hen te volgen procedures.

Artikel 5, Vertrouwenspersoon

Vanuit het stichtingsbestuur wordt een lid benoemd tot vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon verricht zijn/haar werkzaamheden zonder last of ruggenspraak en in strikte vertrouwelijkheid, ook ten opzichte van het stichtingsbestuur.

Taken van de vertrouwenspersoon:

- Treedt zelfstandig op als aanspreekpunt voor alle studenten die een klacht hebben. Alle contacten tussen vertrouwenspersoon en student zijn strikt vertrouwelijk;
- Draagt zorg voor eerste opvang na incidenten;
- Onderzoekt samen met klager of oplossingen in de informele sfeer mogelijk zijn;
- Onderzoekt of onafhankelijke bemiddeling de geëigende weg is voor een oplossing;
- Geeft informatie en advies over verschillende mogelijkheden van klachtenbehandeling;
- Verwijst indien nodig naar andere (hulpverlenings) instanties;
- De vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij van de aard en omvang van door hem/haar in behandeling genomen dan wel reeds afgehandelde zaken en de resultaten.

Artikel 6, Mediator

Vanuit het stichtingsbestuur wordt een externe onafhankelijke mediator benoemd om te trachten onder zijn/haar begeleiding partijen tot een oplossing te brengen voor de klacht.

Taken van de mediator:

- Met instemming van klager en aangeklaagde kan mediation plaats vinden;
- De mediator ondersteunt partijen bij het vinden van een oplossing;
- De mediation geschiedt bij voorkeur door een gezamenlijk gesprek. Indien nodig kan de mediator met partijen afzonderlijk een gesprek voeren;
- Wanneer klager en aangeklaagde hebben ingestemd met mediation worden zij binnen vier weken uitgenodigd voor een gesprek met de mediator;
- Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens het bemiddelingsgesprek laten bijstaan door personen van hun keuze in overleg met de mediator;
- Aangeklaagde wordt uitgenodigd voorafgaand aan het gesprek een schriftelijke reactie te geven op de klacht;
- Klager en aangeklaagden ontvangen het klaagschrift en de reactie hier op en alle andere door partijen aan de mediator gegeven informatie;
- Het bemiddelingsgesprek wordt vastgelegd in een verslag, dat binnen twee weken na het bemiddelingsgesprek wordt aangeboden. In dit verslag wordt de

uitkomst van de bemiddeling en de gemaakte afspraken opgenomen. Het verslag wordt na goedkeuring door partijen vastgesteld;

- Indien het resultaat van de bemiddeling niet naar genoegen van klager is, kan deze besluiten alsnog de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie;
- De mediator wordt ondersteund door de secretaris van de klachtencommissie;
- De mediator verstrekt geen informatie aan derden waaronder begrepen Het stichtingsbestuur en de klachtencommissie tenzij partijen hiervoor toestemming geven;
- Partijen verplichten zich om geen mededelingen te doen aan derden over het verloop van de mediation tenzij anders overeengekomen.

Artikel 7, Klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden en twee plaatsvervangend leden. De leden worden benoemd door het stichtingsbestuur;
- De commissie is zodanig multidisciplinair samengesteld, dat een onafhankelijk, deskundig en zorgvuldig oordeel over de klacht is gewaarborgd;
- De voorzitter is onafhankelijk in de zin dat hij/zij in geen enkele relatie staat of heeft gestaan tot Life in Progress of de beroepsvereniging en is bij voorkeur jurist of deskundige op het gebied van klachtenmanagement;
- De leden functioneren in de klachtencommissie zonder last of ruggespraak;
- Voorzitter en leden zijn benoembaar voor een periode van drie jaar en zijn tweemaal herbenoembaar;
- Een lid wordt uitgesloten van deelname aan de commissie als de klacht tegen hem/haar is gericht of als hij/zij te nauw betrokken is bij klager of aangeklaagde. Elk lid van de commissie heeft recht van verschoning.

Het lidmaatschap eindigt door:

- Verstrijken van de zittingstermijn
- Een besluit van het betrokken lid
- Overlijden
- Ontslag door het stichtingsbestuur in verband met disfunctioneren.

Taken van de klachtencommissie:

- Onderzoeken en beoordelen van een klacht en het komen tot een uitspraak
- Toezien op de afhandeling van klachten

Bevoegdheden van de klachtencommissie:

- De commissie ontvangt in het kader van de behandeling van de klacht alle door haar gewenste inlichtingen van de aangeklaagde, voor zover niet in strijd met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- De klachtencommissie kan gebruik maken van een eigen postadres.

Artikel 8, Indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie. De klacht bestaat tenminste uit de contactgegevens van klager, naam van aangeklaagde en de aard en inhoud van de klacht;

De secretaris stuurt, binnen vijf werkdagen na ontvangst, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager, waarin de verschillende mogelijkheden van klachtenbehandeling worden toegelicht:

- Contact met vertrouwenspersoon
- Bemiddeling door mediator
- Voorleggen aan klachtencommissie

Indien gewenst kan de secretaris direct informatie geven over de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon of behulpzaam zijn bij het maken van contact;

Aangeklaagde ontvangt een afschrift van de klacht en wordt in de gelegenheid gesteld binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven op de klacht;

Klager wordt verzocht om uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging aan te geven op welke wijze hij/zij een vervolg wil geven aan de behandeling van de klacht.

Secretaris draagt, binnen vijf werkdagen na ontvangst van de keuze van klager, zorg voor het vervolg op de klacht.

Indien klager alsnog contact wenst met de vertrouwenspersoon kan de secretaris informatie geven over de bereikbaarheid of behulpzaam zijn bij het maken van contact.

De secretaris zet de procedure in gang voor mediation of behandeling van de klacht door de klachtencommissie. Het ontbreken van een schriftelijke reactie op de klacht binnen de gestelde termijn heeft geen opschortende werking voor de behandeling van de klacht.

Alle door partijen ingediende relevante stukken worden in afschrift aan de andere partijen gezonden.

Artikel 9, Geen verdere behandeling

De commissie is bevoegd een klacht niet te behandelen respectievelijk niet verder te behandelen indien blijkt:

- Dat een klacht met dezelfde inhoud en van dezelfde klager nog in behandeling is of eerder in behandeling is geweest bij de commissie;
- Als de klacht niet voldoet aan de definitie van een klacht
- Als klager niet klachtgerechtigd is;
- Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, doet de secretaris daarvan gemotiveerd schriftelijk mededeling aan klager.
- De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te oordelen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend de rechter bevoegd is over de klacht te oordelen.

Artikel 10, Behandeling door de klachtencommissie

Een klacht wordt behandeld in een door de voorzitter samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit drie leden onder wie de voorzitter;

De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundig en zorgvuldig oordeel mogelijk is;

De klachtencommissie kan eenieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waar over is geklaagd;

In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord;

De klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven met betrekking tot hetgeen waarover is geklaagd;

Op verzoek van klager of aangeklaagde of op eigen initiatief kan de klachtencommissie getuigen of deskundigen horen;

De commissie biedt klager en aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel mede zal baseren;

Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een persoon van hun keuze;

De commissie kan zich na toestemming van het stichtingsbestuur laten adviseren door deskundigen.

Artikel 11, Stopzetting van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien klager de klacht intrekt of indien klager mededeelt dat de klacht na bespreking met de vertrouwenspersoon of na bemiddeling tot een voor klager bevredigende oplossing is gebracht. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of mondeling te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Als een klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de secretaris dit schriftelijk mede aan aangeklaagde.

Artikel 12, Beoordeling van de klacht

De commissie oordeelt zonder last of ruggenspraak;

De commissie kan een klacht niet ontvankelijk, (gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) niet gegrond verklaren;

Een klacht wordt gegrond verklaard:

- Indien de beslissing of gedraging van aangeklaagde in strijd is met een wettelijke regeling, geldende normen en codes voor de beroepsgroep en/of de kwaliteitseisen van Life in Progress.
- Indien de beslissing of gedraging bij afweging van alle in aanmerking komende belangen en omstandigheden onredelijk of onbillijk moet worden geacht.

Een afschrift van het gemotiveerde oordeel over de klacht wordt binnen twee weken na de hoorzitting gezonden aan klager en aangeklaagde, indien van toepassing voorzien van aanbevelingen aan het stichtingsbestuur.

De voorzitter van het stichtingsbestuur ontvangt eveneens een afschrift van het oordeel.

Het stichtingsbestuur laat binnen een maand na ontvangst van het oordeel en eventuele aanbevelingen schriftelijk weten aan klager, aangeklaagde en de commissie of zij maatregelen neemt en welke. Als zij dit niet binnen een maand kan doen laat zij de reden daarvan weten en komt zij uiterlijk binnen twee maanden met een reactie.

Artikel 13, Beroepsprocedure

Zowel klager als aangeklaagde kunnen, indien zij het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht, in beroep gaan bij de klachtencommissie van de Nederlandse Associatie voor Psychotherapie (NAP). Life in Progress erkent het oordeel van de beroepscommissie bij voorbaat als bindend.

Eventuele aanwijzingen van deze beroepscommissie zullen binnen een termijn van drie maanden worden opgevolgd.

Artikel 14, Verslaglegging en archivering

Na afsluiting van de procedure worden de stukken betreffende de klacht op een zodanige wijze gearchiveerd door de secretaris, dat de privacy van betrokkenen is gewaarborgd. De wijze waarop de klachtgegevens worden bewaard voldoet aan de eisen van de Wet bescherming Persoonsgegevens;

De stukken worden gedurende zeven jaar bewaard;

De secretaris brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van de ontvangen klachten, de wijze van afhandeling en eventuele aanbevelingen;

Informatie over een klachtgesprek of klachtenprocedure wordt niet opgenomen in een studenten dossier;

Artikel 15, Overige bepalingen

Dit reglement ligt ter inzage bij het stichtingsbestuur. Van het bestaan van de klachtenregeling wordt melding gedaan via de website.

Artikel 16, wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgelegd en gewijzigd door het stichtingsbestuur, na instemming.

Voorafgaand aan het gestelde in 1 worden voorstellen tot wijziging voorgelegd aan het stichtingsbestuur.

Artikel 17, In werkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 1 oktober 2018.