

Klachtenprocedure Leony Coppens, klinisch psycholoog

Leony Coppens doet er alles aan om u met het aangeboden onderwijs zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u hier ontevreden over bent. Op het evaluatieformulier dat u na afloop van een cursus invult, kunt u uw klacht aangeven en dit bespreken met Leony Coppens.

Klachtenfunctionaris

Leidt dit niet tot een oplossing dan kunt u zich wenden tot Mw. C. Van Kregten, klachtenfunctionaris, te bereiken via traumatrainingen@gmail.com.

Wij proberen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem te vinden en zullen altijd binnen drie werkweken op de klacht reageren.

Klachtencommissie

1. Wanneer u ontevreden bent over bepaalde aspecten van het onderwijs en de klacht kan niet worden opgelost door Leony Coppens en de klachtenfunctionaris, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtencommissie bestaande uit Mw. Drs. A. Scharloo en Mw. Drs. E. Aldenkamp.
2. Een klacht kan per e-mail worden verstuurd aan traumatrainingen@gmail.com t.a.v. klachtencommissie.
3. De externe klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Dit kan mondeling en/of schriftelijk (of via e-mail). De klachtencommissie bepaalt in overleg met de partijen of de partijen gezamenlijk of apart worden gehoord door de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding.
5. De klachtencommissie besluit na onderzoek en in overleg met de partijen of bemiddeling en/of beoordeling van de klacht volgt.
6. De klachtencommissie kan besluiten de klacht niet verder te behandelen als de klacht door de klager wordt ingetrokken of als de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost en als de aangeklaagde het hier mee eens is. Wanneer de klager geen medewerking aan het onderzoek van de klachtencommissie verleent, wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
7. Als de klachtencommissie tot een beoordeling komt over de gegrondheid van de klacht, stelt zij de partijen hier binnen een termijn van dertig werkdagen nadat de klacht is ontvangen, per e-mail van op de hoogte. Als de klachtencommissie van deze termijn afwijkt zal zij dit per e-mail aan de partijen laten weten. De commissie zal daarbij de redenen van het uitstel toelichten en tevens aangeven binnen welke termijn ze haar oordeel wel zal uitbrengen.
8. De uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend voor Leony Coppens.
9. Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de klachtencommissie worden zo snel mogelijk afgehandeld, in elk geval binnen een termijn van zes weken.

10. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een termijn van twee jaar bewaard. Klachten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.