

## KLACHTENREGELING

Het opleidersteam van de stichting Kinderen uit de Knel heeft deze klachtenregeling samengesteld ter bevordering van de kwaliteit van de trainingen en workshops die in het kader van de stichting Kinderen uit de Knel worden aangeboden.

### 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

#### **klacht**

Er kan een klacht ingediend worden over:

- Bejegening door of werkwijze van een staf lid, docent of assistent
- Onderwijs, examen of inhoudelijke aspecten van opleidingen en cursussen
- Financiële aspecten van de opleiding of cursussen
- Praktijkvoering in het algemeen

#### **klager**

Een deelnemer aan specialistische cursussen gegeven in het kader van de stichting Kinderen uit de Knel.

#### **team**

De vaste kern van opleiders van de Stichting Kinderen uit de Knel (stand maart 2018) te weten: Justine van Lawick, Erik van der Elst, Jeroen Wierstra, Margreet Visser en Flora van Grinsven.

#### **klachtenprocedure**

Onder de klachtenprocedure wordt verstaan de gehanteerde procedure voor behandeling van klachten door de stichting Kinderen uit de Knel.

#### **klachtenregeling**

Dit document is de schriftelijke weergave van de door de stichting Kinderen uit de Knel gehanteerde klachtenprocedure

#### **klachtencommissie**

De personen door de stichting Kinderen uit de Knel aangesteld aan wie de behandeling van de klacht wordt voorgelegd indien de klager niet tevreden is met de uitkomsten van de eerste behandeling door een staf lid van de klacht. De Klachtencommissie bestaat uit drie personen, één teamlid en twee onafhankelijke derden (noch teamlid, noch op andere wijze verbonden aan de stichting Kinderen uit de Knel).

#### **klachtenregistratieformulier**

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure

## **2. DOELSTELLINGEN**

### **De doelstellingen van de klachtenregeling zijn**

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van studenten van de opleidingen/cursussen die in Stichting Kinderen uit de Knel verband plaats vinden binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van studenten/deelnemers vast te stellen
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
4. Goede registratie van klachten waardoor er verbetering van de kwaliteit van de opleiding plaats vindt, met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse

## **3. INFORMEREN VAN DE STUDENT**

### **De stichting Kinderen uit de Knel**

1. Wijst de student/deelnemer bij aanmelding van de opleiding/cursus erop dat de stichting Kinderen uit de Knel een klachtenregeling hanteert .
2. Wijst de student/deelnemer op de informatie die op de website over de opleiding/cursus is te vinden.
3. Meldt de student dat de klachtenregeling kan worden opgevraagd bij de stichting Kinderen uit de Knel, [info@kinderenuitdeknel.nl](mailto:info@kinderenuitdeknel.nl)

## **4. DE KLACHTENPROCEDURE**

1. Als er een klacht wordt ingediend tracht een van de medewerkers van het opleidingsteam samen met de student tot een oplossing te komen.
2. Wanneer de student niet tevreden is met de uitkomst van de informele behandeling, dan kan hij/zij de klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling. Hierbij worden zowel de klager, als degene over wie geklaagd wordt, in ieder geval gehoord.
4. De klachtencommissie komt tot een beslissing over de klacht en geeft eventuele aanbevelingen over de afronding aan de opleiders van de stichting Kinderen uit de Knel.  
De beslissing t.a.v. de klacht van de Commissie en het besluit over de afronding van de klacht door de opleiderstaf wordt aan de student medegedeeld.
5. De beslissing van de klachtencommissie is bindend voor beide partijen.
6. Met de beslissing op de klacht en het besluit over de afronding door het opleidersteam is de klachtenprocedure binnen de stichting Kinderen uit de Knel afgerond.
7. Van de klachtbehandeling wordt een dossier bijgehouden. Dit dossier wordt tot na 1 jaar na het afronden van de procedure bewaard. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

## **5. DE TERMIJNEN**

1. Een klacht kan worden ingediend tot 3 maanden na afronding van de training.
2. De student ontvangt binnen twee weken na indiening van de klacht een eerste reactie van het opleidersteam. Indien de gehele klachtenprocedure wordt doorlopen is de behandelingstermijn maximaal drie maanden. In geval er meer tijd nodig is voor onderzoek of behandeling wordt de student en het opleidersteam hierover geïnformeerd. De reden moet worden toegelicht en er dient een indicatie gegeven te worden van de termijn van afhandeling.

## **6. KLACHTENCOMMISSIE**

De klachtencommissie bestaat uit twee leden die voor een termijn van 3 jaar worden benoemd. Mocht de klacht niet tot tevredenheid worden opgelost dan zal een onafhankelijke derde worden ingeschakeld. De beslissing van de onafhankelijke derde is bindend. en twee onafhankelijke derden,.

Als de klacht over het staflid gaat dat in de klachtencommissie zitting heeft, wordt deze gedurende de behandeling van de klacht door het ander lid vervangen.

## **7. REGISTRATIE VAN DE KLACHT EN JAARLIJKSE ANALYSE VAN DE KLACHTEN**

Voor iedere klacht wordt een registratieformulier ingevuld en jaarlijks worden de klachten naar aard en inhoud en beslissing geanalyseerd en binnen de stichting Kinderen uit de Knel besproken. Indien daartoe aanleiding bestaat zullen op basis van de analyse verbeteringen in de organisatie, werkwijze worden doorgevoerd.

## klachtenregistratie formulier

Datum:

Naam klager:

Student/deelnemer cursus:

Omschrijving van de klacht:

### Classificatie van de klacht:

*Wijze van indiening:*

A. Mondeling

B. Schriftelijke

*Aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:*

I. klachten over werkwijze van/bejegening door het staf lid

II. klachten over onderwijs, examen of inhoudelijke aspecten van de stichting Kinderen uit de Knel

III. klachten over financiële aspecten van de opleiding, cursussen en workshops

IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen

Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld

### Verloop van de klacht:

Informele behandeling door teamlid:

Verslag en oordeel/beslissing van de klachtencommissie:

Besluit afronding klacht door het opleidersteam:

### Samenstelling klachtencommissie Stichting Kinderen uit de Knel 2018-2021

Hans Bom, docent en therapeut Lorentzhuis

Erik van der Elst; lid opleidingsteam Stichting Kinderen uit de Knel

onafhankelijke derde: mr. R.A. Kiek, advocaat in ruste