

## **Klachtenprocedure Schematherapie in Bedrijf**

Indien u een klacht heeft wendt u zich in eerste instantie bij voorkeur direct tot de docent(en) van de cursus, met name wanneer de klacht de kwaliteit (in brede zin) van de cursus of opleiding betreft. Vaak kan dan al een passende oplossing gevonden worden. Klachten kunnen (direct of in tweede instantie) ook gemeld worden bij dhr. E. Muste, Klinisch Psycholoog.

- Binnen één werkweek ontvangt de klager een bevestiging en hoort u wie de klacht gaat behandelen. Vanzelfsprekend zullen alle klachten vertrouwelijk worden behandeld.
- U ontvangt binnen 3 weken bericht over de voorgestelde oplossing.
- Indien bovengenoemde termijn niet mogelijk is, spreken wij met u af op welke termijn u een oplossing kunt verwachten.
- Wanneer voor de klacht geen bevredigende oplossing is gevonden wordt de klacht voorgelegd aan mw. Dr. O. Brand-de Wilde Coördinator Opleidingen.
- Deze informeert naar de klacht en de genomen stappen bij alle betrokkenen (hoor en wederhoor) en doet een uitspraak.
- Deze procedure neemt doorgaans maximaal 6 werkweken in beslag.

Wanneer geen bevredigende oplossing wordt gevonden treedt de geschillenregeling in werking.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd voor de duur van 5 jaar in het archief van Schematherapie in Bedrijf.

## **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 geschillencommissie. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijk Klinisch psycholoog dhr. Dr. T. van der Schoot.

Het oordeel van de geschillencommissie is bindend voor Schematherapie in Bedrijf B.V. en de klager. Eventuele consequenties worden door het bedrijf snel afgehandeld.