



Praktijk Borneo-eiland

Klachten en bezwaren procedure

December 2017

Praktijk Borneo-eiland, gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 65534263

KLACHTEN PROCEDURE PRAKTIJK BORNEO-EILAND

De medewerkers van *Praktijk Borneo-eiland* streven naar kwaliteit en zorgvuldigheid in hun (scholings) activiteiten. Ondanks dit streven kan het voorkomen dat een scholingsactiviteit niet aan de verwachtingen voldoet en er klachten ontstaan. Onderstaande procedure wordt gevolgd in het geval u een klacht heeft.

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij *Praktijk Borneo-eiland*, t.a.v. Mw. Dr. L.A. Marquenie, Feike de Boerlaan 39, 1019 KS Amsterdam. Daarnaast kan ook een email gestuurd worden naar loes.marquenie@praktijk-borneoeiland.amsterdam.
2. De klacht bevat tenminste:
 - naam, adres en handtekening van de indiener
 - datum van indiening
 - omschrijving van de klacht
 - de gronden van de klacht
3. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk of per mail binnen 2 werkdagen bevestigd aan de indiener.
4. De afhandeling van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van *Praktijk Borneo-eiland*.
5. *Praktijk Borneo-eiland* zal de klacht binnen 2 weken na het indienen van de klacht behandelen en afronden en zal de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Duurt de behandeling langer dan vier weken dan zal *Praktijk Borneo-eiland* de deelnemer/cursist hiervan schriftelijk, met redenen omkleed, mededelen waarom er meer tijd voor een beslissing noodzakelijk is. Tevens zal een indicatie worden gegeven wanneer er een uitspraak te verwachten is.
6. De schriftelijke afhandeling van de klacht bevat informatie hoe u bezwaar kunt indienen tegen de uitspraak van *Praktijk Borneo-eiland*.
7. *Praktijk Borneo-eiland* garandeert dat elke klacht te allen tijde vertrouwelijk wordt behandeld. Elke klacht zal zorgvuldig en met inachtneming van de privacy van de betreffende personen worden behandeld.

BEZWAREN PROCEDURE PRAKTIJK BORNEO-EILAND

Indien u niet tevreden bent over de wijze waarop *Praktijk Borneo-eiland* gereageerd heeft op uw klacht of de klacht heeft afgehandeld, kunt u een bezwaar indienen bij de bezwarencommissie van *Praktijk Borneo-eiland*. U kunt bezwaar maken indien u niet tevreden bent over:

- De reactie van *Praktijk Borneo-eiland* op uw klacht.
- De wijze waarop *Praktijk Borneo-eiland* gereageerd heeft op de klacht.

Bezwarencommissie

De bezwarencommissie bestaat uit personen die niet verbonden zijn aan *Praktijk Borneo-eiland* en onafhankelijk van *Praktijk Borneo-eiland* functioneren. De huidige leden van de bezwarencommissie zijn beiden professioneel verbonden aan een beroepsvereniging en/of ingeschreven in het BIGregister en daarmee gehouden aan beroepsregels, die daarbij gehanteerd worden.

Sinds 1 november 2016 bestaat de bezwarencommissie uit:

Mw. Drs. W. Goenee,

klinisch psycholoog (BIGreg.nr. 09042582925)

psychotherapeut (BIGreg.nr. 29042382916)

Mw. Drs. M. Kuiper,

psychotherapeut (BIGreg.nr. 49010285125)

GZ-psycholoog (BIGreg.nr. 69010285116)

Supervisor Vereniging Gedragstherapie en Cognitieve therapie (VGct)

Bezwaar indienen

1. Bezwaren kunnen enkel schriftelijk worden ingediend bij de leden van de bezwarencommissie.
2. Het bezwaar omvat tenminste:
 - naam, adres en handtekening van de indiener
 - datum van indiening
 - omschrijving van de klacht
 - de gronden van de klacht
3. De ontvangst van het bezwaar wordt binnen 2 werkdagen schriftelijk bevestigd aan de indiener.
4. De procedurele afhandeling van het bezwaar valt onder de verantwoordelijkheid van *Praktijk Borneo-eiland*, de inhoudelijke afhandeling van het bezwaar valt onder de verantwoordelijkheid van de bezwarencommissie.
5. Binnen vier weken na het indienen van het bezwaar wordt er door de bezwarencommissie een schriftelijke reactie gegeven naar zowel de indiener van het bezwaar als *Praktijk Borneoeiland*.

Procedure

De bezwarencommissie hanteert onderstaande procedure in het geval u bezwaar heeft ingediend.

- De bezwarencommissie neemt het bezwaar in behandeling indien het bezwaar twee weken na de reactie van *Praktijk Borneo-eiland* op de klacht, ontvangen is.
- Het ingediende bezwaar bevat naast een beschrijving van het bezwaar ook de schriftelijke klacht aan *Praktijk Borneo-eiland* alsmede de schriftelijke reactie van *Praktijk Borneo-eiland* op de klacht.
- De bezwarencommissie hoort zowel de indiener van het bezwaar, de persoon, verbonden aan *Praktijk Borneo-eiland* tegen wie in eerste instantie de klacht gericht was alsmede één van de partners van *Praktijk Borneo-eiland*
- De bezwarencommissie zal op basis van de informatie, verkregen uit de gesprekken met de verschillende partijen, beoordelen of het bezwaar gegrond is.
- Binnen vier weken na indiening van de klacht doet de bezwarencommissie een uitspraak. Indien de bezwarencommissie meer tijd nodig heeft om te komen tot een uitspraak stelt zij de indiener van het bezwaar en *Praktijk Borneo-eiland* hiervan op de hoogte binnen vier weken na indiening van het bezwaar. De bezwarencommissie zal aangeven binnen welk termijn er wel een uitspraak kan worden verwacht.

Het oordeel van de bezwarencommissie is bindend voor *Praktijk Borneo-eiland*.

Registratie

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vier jaar bewaard.