

‘Adverse childhood experiences are the most basic and long lasting determinants of health risks behaviors, mental illness, social malfunction, disease, disability, death and health costs’.

Prof. dr. Vincent Felitti, Onderzoeker ACE Studies (2010)

1

Klachtenprocedure

Trauma Academie

Centrum Late Effecten Vroegkinderlijke chronische Traumatisering (CELEVT)

Vorselaarstraat 30, 1066 NN Amsterdam E info@celevt.nl

T 020 – 364 26 39 W www.celevt.nl/trauma-academie.

2

Colofon

Uitgave, CELEVT, juli 2017

De publicatie is te downloaden op www.celevt.nl

© Copyright

Alle rechten voorbehouden. Plaatsing op andere sites, veelvuldig op welke wijze dan ook kopiëren en/ of commercieel gebruik is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van CELEVT.

Doel van de procedure

De Trauma Academie tracht op professionele wijze haar diensten te verlenen. Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Indien u ontevreden bent over onze producten of diensten, dan horen wij dit graag.

Deze klachtenprocedure heeft als doel het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten met betrekking tot opleidingsactiviteiten georganiseerd door het Centrum Late Effecten Vroegkinderlijke chronische Traumatisering (CELEVT) c.q. de Trauma Academie, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen¹.

Toepassingsgebied

De procedure is van toepassing op klachten van externe deelnemers Aan opleidingsactiviteiten die georganiseerd worden door CELEVT c.q. de Trauma Academie.

Procedure

1. Als u als deelnemer aan een opleidingsactiviteit ontevreden bent over de kwaliteit van de opleidingsactiviteit, kunt u dit in eerste instantie bespreken met degene die, naar uw mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft. Dit kan zijn de coördinerend organisator of bijvoorbeeld de docent/supervisor. Lukt het niet om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan u een schriftelijke klacht indienen.
2. Voor het indienen van een klacht verzoeken wij u gebruik te maken van het klachtenformulier.
3. Uw klacht wordt voorgelegd aan de Klachtencommissie Opleidingen van CELEVT c.q. de Trauma Academie welke bestaat uit de Directie CELEVT c.q. de Trauma Academie (voorzitter) en de betreffende docent / supervisor. De Klachtencommissie zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en er voor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van

¹ Bron: Klachtenprocedure Antoni van Leeuwenhoekziekenhuis, bewerkt voor CELEVT c.q. de Trauma Academie

de betrokkene(n) wordt beschermd. Van eventuele externe partijen wordt een zelfde geheimhouding vereist.

Klachtenbehandeling

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

1. De voorzitter zal u zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging toezenden.
2. De Klachtencommissie stelt – mits zij ontvankelijk is - zowel u als klager alsmede de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met beide partijen apart of met beiden gezamenlijk. De voorzitter van de Klachtencommissie zal uiterlijk binnen 10 dagen na verzending van de ontvangstbevestiging partijen hiertoe uitnodigen.
3. Indien wenselijk dan kan een partij zich bij laten staan door een derde. Ook daarvoor geldt dat deze zich aan de geheimhoudingsplicht dient te houden.
4. De Klachtencommissie streeft er naar uw klacht af te handelen binnen een periode van 30 dagen na het horen van de klager en beklagde. Mocht dat niet mogelijk zijn dan wordt u hierover schriftelijk door de Klachtencommissie van op de hoogte gesteld en wordt aan alle partijen aangegeven binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden.

4

Klachtbeoordeling en uitspraak

1. Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager als beklagde schriftelijk op de hoogte gebracht van de uitspraak van de Klachtencommissie.

2. De uitspraak kan bestaan uit:
 - a. Ongegrondverklaring van de klacht;
 - b. Opgelost zijn van de klacht, indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de grond onder de klacht is weggevallen of anderszins de klacht als opgelost kan worden beschouwd;
 - c. Gegrondverklaring van de klacht.
3. Voor klager staat te allen tijde de mogelijkheid open om tegen de uitspraak van de Klachtencommissie beroep aan te tekenen en de klacht, dan wel de uitspraak op de klacht, aan te brengen voor Hoger Beroep. Dit kan door de klacht aan te brengen bij de Directie van CELEVT c.q. de Trauma Academie die de klacht zal beoordelen. Uitspraken van deze klachtencommissie zijn bindend voor CELEVT c.q. de Trauma Academie en eventuele consequenties worden snel en adequaat doorgevoerd. De aard van de klacht kan met zich meebrengen dat de Klachtencommissie beslist zich niet ontvankelijk of competent te achten en de klager verzoekt de klacht direct aan de Hoger Beroep behandelaar voor te leggen.

5

CELEVT c.q. de Trauma Academie zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaren bewaren.

Registerdossier

Het directiesecretariaat houdt van uw klacht een dossier bij. Hierin staan de volgende gegevens:

1. Uw naam, adres en woonplaats.
2. Uw klacht.
3. Indieningsdatum van uw klacht.
4. De naam van de medewerker of docent of supervisor waar de klacht betrekking op heeft.
5. De naam van de opleidingsactiviteit.

6. De gevoerde correspondentie over de klacht.
7. Status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).
8. De datum en wijze van afhandeling van de klacht.
9. De eindbeoordeling van de klacht (gegrond, ongegrond, opgelost).

Wij bewaren alle stukken voor de duur van 2 jaar.

Klachtenformulier

Voor het indienen van een klacht verzoeken wij u gebruik te maken van het klachtenformulier.
Dit formulier kunt u sturen naar:

Trauma Academie

T.a.v. Klachtencommissie Opleidingen

Vorselaarstraat 30

1066 NN Amsterdam

Persoonlijke gegevens

Naam	
Organisatie	
Adres	
Postcode	
Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Klacht	
Betreft naam opleiding/symposium etc.	
Heeft u al contact met ons gehad over deze klacht? Zo ja, met wie?	

Omschrijving van de klacht

Ondertekening

<i>Datum</i>	<i>Handtekening</i>

Amsterdam, juli 2017, mevr. Drs. G.M. Rensen

8