



LORENTZHUIS

Lorentzhuis
Instituut voor systeemtherapie, opleiding en consultatie
Van Eedenstraat 16
2012 EM Haarlem
tel. 023-5310346

KLACHTENREGELING

Het opleidersteam van het Lorentzhuis heeft deze klachtenregeling samengesteld ter bevordering van de kwaliteit van de Intensieve Opleiding Systeemtherapie en alle specialistische cursussen die in het kader van het Lorentzhuis worden aangeboden.

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

klacht

Er kan een klacht ingediend worden over:

- Bejegening door of werkwijze van een staflid, 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 student aan de intensieve opleiding systeemtherapie of deelnemer aan specialistische cursussen gegeven in het kader van het Lorentzhuis.

team

De vaste kern van opleiders van het Lorentzhuis (stand september 2014) te weten: Justine van Lawick (hoofdopleider), Hans Bom, Herman Delpout, Erik van der Elst, Marieke Römer, Eliane Wiebenga en Jeroen Wierstra.

klachtenprocedure

Onder de klachtenprocedure wordt verstaan de gehanteerde procedure voor behandeling van klachten door het Lorentzhuis.

klachtenregeling

Dit document is de schriftelijke weergave van de door het Lorentzhuis gehanteerde klachtenprocedure

klachtencommissie

De personen door het Lorentzhuis 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 staflid van de klacht. De Klachtencommissie bestaat uit drie personen, één teamlid en twee onafhankelijke derden (noch teamlid, noch docent noch op andere wijze verbonden aan het Lorentzhuis). De twee onafhankelijke derden moeten door de NVRG erkende opleiders zijn.

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 Lorentzhuis 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

Het Lorentzhuis

1. Wijst de student/deelnemer bij aanmelding van de opleiding/cursus erop dat het Lorentzhuis 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 het secretariaat van het Lorentzhuis.

4. DE KLACHTENPROCEDURE

1. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
2. Als er een klacht wordt ingediend tracht een van de medewerkers van het opleidingsteam samen met de student tot een oplossing te komen.
3. Wanneer de student niet tevreden is met de uitkomst van de informele behandeling, dan kan hij/zij de klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie zal binnen 15 werkdagen bij elkaar komen en de betrokkenen op de hoogte stellen van het te volgen tijdpad.
5. 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.
6. De klachtencommissie komt tot een beslissing over de klacht en geeft eventuele aanbevelingen over de afronding aan de opleiders van het Lorentzhuis. 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.
7. Met de beslissing op de klacht en het besluit over de afronding door het opleidersteam is de klachtenprocedure binnen het Lorentzhuis afgerond.
8. De beslissing van de klachtencommissie is bindend voor het Lorentzhuis.
9. De student/klager heeft de mogelijkheid tegen de beslissing ten aanzien van de klacht in beroep te gaan bij de Nederlandse Vereniging voor Relatie- en Gezinstherapie. De beslissing t.a.v. de klacht door de NVRG is bindend.
10. Van de klachtbehandeling wordt een dossier bijgehouden. Dit dossier wordt tot



LORENTZHUIS

Lorentzhuis
Instituut voor systeemtherapie, opleiding en consultatie
Van Eedenstraat 16
2012 EM Haarlem
tel. 023-5310346

na twee jaar na het afronden van de procedure bewaard. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.



LORENTZHUIS

Lorentzhuis
Instituut voor systeemtherapie, opleiding en consultatie
Van Eedenstraat 16
2012 EM Haarlem
tel. 023-5310346

5. DE TERMIJNEN

1. Een klacht kan worden ingediend tot 6 maanden na het afstuderen van de student aan het Lorentzhuis. Voor deelnemers aan een korte cursus geldt een termijn van 3 maanden na de afronding van de cursus.
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 een teamlid en twee onafhankelijke derden, die voor een termijn van 3 jaar worden benoemd.

Als de klacht over het staflid gaat dat in de klachtencommissie zitting heeft, wordt deze gedurende de behandeling van de klacht door het andere teamlid vervangen. De beslissing van de klachtencommissie is bindend.

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 het Lorentzhuis besproken. Indien daartoe aanleiding bestaat zullen op basis van de analyse verbeteringen in de organisatie, werkwijze worden doorgevoerd.



LORENTZHUIS

Lorentzhuis
Instituut voor systeemtherapie, opleiding en consultatie
Van Eedenstraat 16
2012 EM Haarlem
tel. 023-5310346

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 het Lorentzhuis

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 Lorentzhuis 2014-2015

Frans Holdert; voorzitter

Reinout Graaf; lid

Erik van der Elst; lid team Lorentzhuis