



Klachtencommissie en procedure

Mocht u als deelnemer van onderwijs georganiseerd door het Institute for Chronically Traumatized Children een klacht hebben over het onderwijs dan kunt u dit kenbaar maken op het evaluatieformulier en deze bespreken met Arianne Struik.

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, gericht aan:
The Institute for Chronically Traumatized Children
PObox 394
Scarborough 6019 WA Australia
Uw klacht wordt via email worden verstuurd aan ariannestruik@hotmail.com om onnodige vertraging van post naar het buitenland te voorkomen.
2. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
3. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven dagen schriftelijk aan de klager bevestigd door Arianne Struik. Op de klacht wordt binnen vier weken gereageerd. Als een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

Mocht dit ook geen oplossing bieden kunt u de klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie. Deze bestaat uit de secretaris B. Akdemir en twee ter zake deskundigen van buiten het Institute for Chronically Traumatized Children namelijk dhr. H. Scholten en mw. S. Harmsen.

Indienen en behandelen van een klacht

4. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de Klachtencommissie gericht aan:
The Institute for Chronically Traumatized Children
PObox 394
Scarborough 6019 WA Australia
Uw klacht wordt via email worden verstuurd aan ariannestruik@hotmail.com om onnodige vertraging van post naar het buitenland te voorkomen.
5. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven dagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de secretaris. De secretaris is gedurende de klachtenprocedure tevens uw contactpersoon.
Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de Klachtencommissie binnen zeven dagen schriftelijk mededeling aan het adres van het Institute for Chronically Traumatized Children en de eventuele docent op wie de klacht betrekking heeft.
6. De Klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de Klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de Klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
7. De Klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
8. De Klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
9. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de Klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.



10. Na onderzoek door de Klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
11. De Klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
12. Ingeval van beoordeling stelt de Klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen vier weken na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
13. Als een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
14. De uitspraken van de Klachtencommissie zijn voor onderwijsinstelling het Institute for Chronically Traumatized Children bindend.
15. Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de beroepscommissie worden binnen 6 weken afgehandeld
16. Ten behoeve van de klachtenprocedure mogen in één persoon niet meerdere functies verenigd zijn.
17. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
18. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.
19. Deze Klachtenprocedure is in werking getreden op 19 maart 2012.

En verder?

Wij nemen uw klacht serieus en zien deze als feedback waarmee we onze werkwijze nog beter op onze klanten kunnen afstemmen. Tenminste tweemaal per jaar worden alle klachten geïnventariseerd en worden zij gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.