

Indien u een klacht heeft wendt u zich bij voorkeur in eerste instantie 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 bevredigende oplossing gevonden worden.

Klachten kunnen (direct of in tweede instantie) ook gemeld worden bij de Directeur van Van Genderen Opleidingen B.V., Drs. H. van Genderen, 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.
- Wanneer voor de klacht geen bevredigende oplossing is gevonden wordt de klacht ter kennis gebracht van Drs. H. Bögels, Klinisch Psycholoog.
- 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 Van Genderen Opleidingen B.V.

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 GZ psycholoog Dr. T. Kersten.

De geschillencommissie neemt in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden.

Het oordeel van de geschillencommissie is bindend voor Van Genderen Opleidingen B.V. en de klager. Eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.