

Klachtenprocedure

APS Therapy - afdeling educatie beschikt over een klachtenprocedure voor allen die bij het opleidingsinstituut betrokken zijn.

1.1 Aanbrengen klacht

Klachten komen altijd via het secretariaat van *APS Therapy - afdeling educatie* binnen in de organisatie. Klachten kunnen op de volgende wijzen worden ingediend:

- Per post
- Per e-mail

Mensen die telefonisch een klacht melden, worden verzocht om hun klacht tevens schriftelijk in te dienen.

1.2 Vertrouwelijkheid

Alle klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.

1.3 Contactpersoon klachtenprocedure

Als contactpersoon t.a.v. de klachtenprocedure is binnen *APS Therapy - afdeling educatie* aangewezen: M.A. Uytdewilligen.

Indien bovengenoemde persoon partij is in de desbetreffende klacht, besluit het bestuur wie in dat specifieke geval de klachtenprocedure zal leiden.

Indien de klacht niet intern kan worden opgelost, bestaat de mogelijkheid om uit te wijken naar een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde in de vorm van een jurist van buitenaf. Dit betreft: Ross Advocaten te Zevenaar. (www.ross.nl)

APS Therapy - afdeling educatie zal zich conformeren aan de bevindingen van de onafhankelijke beroepsinstantie en de daaruit voortvloeiende consequenties, met inachtneming van de mogelijkheden die het Nederlandse Recht biedt. Eventuele consequenties worden binnen 30 werkdagen afgehandeld.

1.4 Afhandeling klacht

Na ontvangst van een klacht zal de zender van de klacht binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging ontvangen.

Indien de klacht inhoudelijk afgehandeld kan worden binnen die tijd, wordt de afhandeling direct meegenomen in bovengenoemd schrijven.

Indien inhoudelijke afhandeling van de klacht meer dan 10 werkdagen vergt, wordt dit vermeld in de ontvangstbevestiging, tezamen met een toelichting waarom meer tijd benodigd is en een indicatie van de benodigde tijd.

1.5 Klachtenregistratie

Binnengekomen klachten worden geregistreerd in een klachtensysteem, tezamen met de afhandeling van desbetreffende klacht. Klachten worden voor een periode van tenminste 1 jaar na afhandeling van desbetreffende klacht bewaard.