

# 1 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

Contactgegevens:

APS Therapy afd. Educatie  
Ressnerbroek 20A  
6666 MR Heteren  
info@apstherapy.com

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.

## **1.4 Afhandeling klacht intern**

Na ontvangst van een klacht zal de zender van de klacht binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging ontvangen. De klacht wordt afgehandeld binnen 4 weken. Als er 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 moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

## **1.5 Afhandeling klacht extern**

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](http://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.

## **1.6 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.