



## **Klachtenprocedure Academie voor Haptonomie**

In onze klachtenprocedure onderscheiden we de volgende stappen.

### **1. Stap 1. Bekendmaken van uw ongenoegen /klacht**

Meestal komen klachten voort uit een wederzijds onbegrip of een niet goed verlopen communicatie. Maak de klacht daarom kenbaar aan degene die de klacht betreft (docent, coördinator, conciërge, secretariael medewerker etc.). U probeert met de direct betrokken persoon of personen in kwestie uw klacht te bespreken en tot een oplossing te brengen. Het hoort bij onze organisatiecultuur dat klachten serieus genomen en u heeft dan ook recht op een serieuze en zorgvuldig behandeling van uw klacht.

### **2. Stap 2. Formele klacht**

Toch kan het zijn dat uw klacht naar uw mening geen of te weinig tot een oplossing is gebracht. In dat geval dient u schriftelijk een officiële klacht in bij de directeur van de Academie (zie adres hieronder). U vermeld in ieder geval:

- uw naam
- uw adres
- het telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- de datum waarop zich het feit heeft voorgedaan waarop uw klacht betrekking heeft (indien van toepassing)
- (een duiding van) eventuele bewijsstukken

U ontvangt binnen 5 (vijf) werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens zal de directeur het principe van hoor en wederhoor toepassen en tenslotte tot een oordeel komen. U ontvangt uiterlijk 14 (veertien) dagen na de ontvangstbevestiging, een schriftelijke reactie op uw klacht. Het kan zijn dat u in de behandeling door de directie uitgenodigd wordt voor een gesprek. Indien langere tijd nodig is om uw klacht zorgvuldig te behandelen wordt u hiervan eveneens binnen 14 (veertien) dagen van de op de hoogte gesteld. In dat geval wordt aangegeven wanneer u de reactie zult ontvangen.

### **3. Stap 3. Beroep**

Mocht het antwoord dan wel de voorgestelde oplossing voor u onbevredigend zijn, dan kunt u in beroep gaan bij het bestuur van de stichting Academie voor Haptonomie (zie adres hieronder). Uw beroepschrift dient u zo duidelijk mogelijk te beargumenteren. Verder dient u het beroepschrift te voorzien van een kopie van alle stukken die betrekking hebben op uw klacht en de behandeling ervan tot deze stap. Binnen 8 weken na ontvangst van uw beroepschrift ontvangt u een reactie van het bestuur. Het bestuur kan besluiten alvorens tot een uitspraak te komen, om een externe onafhankelijke deskundige te raadplegen. Bij de bekendmaking van haar oordeel, zal het bestuur u wijzen op een externe beroepsmogelijkheid: beroep in tweede instantie.

### **Stap 4. Beroep in tweede instantie (extern)**

Na het beroep bij het bestuur van de Academie kan het zijn dat u nog steeds niet tevreden bent. In dat geval bestaat de mogelijkheid in beroep te gaan bij de externe klachtencommissie. Afhankelijk van de aard van de klacht en de inhoud van uw beroepsschrift, zal zij uw beroep behandelen en een voor alle partijen bindende uitspraak doen. De samenstelling van deze externe commissie wordt in onderling overleg en na goedkeuring van beide partijen, samengesteld. De klachtencommissie zal uiterlijk twee maanden nadat zij de klacht heeft ontvangen uitspraak doen en deze aan u en aan het bestuur van de academie bekend maken.

Deze klachtenregeling staat los van de klachtenregelingen van de verschillende beroepsverenigingen, zoals de VVH en de VPA.

#### **Namen en adressen**

##### **Academie voor Haptonomie**

**J.T.H. Rutten, directeur**

**Jan Ligthartlaan 1**

**3941 BG Doorn**

##### **Academie voor Haptonomie**

**T.a.v. het bestuur**

**Dhr. J.T.M. Hofhuizen, voorzitter**

**Maasdijk 23**

**53 71 PE Ravenstein**