

**Klachtenregeling voor studenten
van de opleiding tot actief beeldende therapeut
van de beroepsvereniging Sampo**

De opleidingscommissie van de opleiding tot actief beeldende therapeut draagt er zorg voor, dat studenten op de hoogte zijn van het bestaan van een klachtenregeling en van de wijze waarop een klacht kan worden ingediend en behandeld.

Alle docenten zijn in geval van een klacht vanwege hun lidmaatschap van Sampo aangesloten bij de NVAZ (Nederlandse Vereniging Antroposofische Gezondheidszorg). Elke docent heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten om de kosten van een eventuele veroordeling tot schadevergoeding te dekken.

Procedure van de klachtenregeling

1. Wanneer er door de student problemen worden ervaren met betrekking tot de gang van zaken tijdens modules, worden deze problemen allereerst besproken met de eigen meester. Komt men niet tot een oplossing, dan wordt de student gevraagd om een korte reflectie op papier te zetten, wat dan gestuurd wordt naar de betreffende modulehouders, de eigen meester en de opleidingscommissie.

De student krijgt binnen 4 weken een reactie op de ingestuurde reflectie en de verdere gang van zaken. Mocht er langere tijd nodig zijn, dan krijgt de student binnen deze 4 weken een nieuwe termijn te horen.

De opleidingscommissie draagt zorg voor het zoeken naar een bevredigende oplossing voor alle partijen via een bespreking binnen de opleidingsgroep.

De opleidingscommissie zal het contact met de betreffende student verzorgen.

De opleidingscommissie bestaat uit minimaal twee personen waaronder de opleidingscoördinator.

Wanneer de klacht één van de leden van de opleidingscommissie betreft, dient dit lid door iemand anders te worden vervangen.

2. Komt men er samen niet uit, dan is de volgende stap dat de student een besluit moet nemen: of hij start een formele procedure, of hij laat de zaak rusten.

3. De opleidingscoördinator informeert de student over de te volgen procedure, als deze een formele klacht wil indienen.

Daarbij wijst de opleidingscoördinator op de mogelijkheid om de hulp van de onafhankelijke klachtenfunctionaris in te roepen. Deze klachtenfunctionaris geeft de student op diens verzoek gratis advies over het indienen van de klacht en kan de student desgevraagd bijstaan in het formuleren van de klacht.

Gels Versteegh, jurist: zij functioneert als onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Het adres van de klachtenfunctionaris is: Mr. G.A. Versteegh, Advocatenkantoor Versteegh, Postbus 4150, 7200 BD Zutphen

Bereikbaar per telefoon 06 22103966 of per mail versteegh@versteeghadvocaat.nl.

4. De desbetreffende docent houdt bij dreiging en bij melding van een klacht een feitenverslag bij: wat deed zich voor, wat heeft de docent tot nu toe gedaan, met wie is wanneer en waarover contact geweest? Onder dreiging van een klacht wordt verstaan: een door de student mondeling of schriftelijk verwoord voornemen tot het indienen van een klacht.

De docent neemt bij dreiging en bij melding van een klacht contact op met een collega die bereid is het proces mee te volgen. Deze collega is bij voorkeur iemand uit de opleidingsgroep, omdat de docent daar kan worden gekend in de uitoefening van haar beroep. Deze collega houdt ook een feitenverslag bij: wanneer was er contact, welke vragen werden gesteld en welk advies is eventueel gegeven?

Op deze manier kan de collega een borg vormen voor de docent, die met een klacht te maken krijgt.

a. De docent brengt de voorzitter van het bestuur van Sampo op de hoogte van een dreigende en gemelde klacht en geeft door welke collega het proces mee volgt.

b. De docent wacht nu verdere stappen van de student af.

5. De student start een formele procedure door een klacht schriftelijk bij de docent in te dienen. Dit kan ook een mailbericht zijn, als docent en student daar beiden mee instemmen.

6. De docent stuurt binnen een week na ontvangst van de melding van de klacht een bevestiging van ontvangst aan de student.

7. Op verzoek van de student kan de klachtenfunctionaris (zonder kosten voor de student) adviseren bij het zoeken naar mogelijkheden om tot een oplossing te komen:

a. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen student en docent. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een voor student en docent zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.

- b. In het kader van het onderzoek door de klachtenfunctionaris zal een gesprek tussen student en docent in het bijzijn van de klachtenfunctionaris kunnen plaats vinden.
 - c. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel.
 - d. Student en klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de behandeling van de klacht en de medische informatie over de student.
8. De docent stuurt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de officiële klacht een schriftelijke mededeling aan de student waarin met redenen omkleed is aangegeven:
- a. tot welke conclusie de docent is gekomen;
 - b. welke beslissing de docent heeft genomen over en naar aanleiding van de klacht;
 - c. binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen worden gerealiseerd.
9. Als het onderzoek naar het oordeel van de docent meer tijd vergt, kan de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengd worden. De docent brengt de student daarvan schriftelijk op de hoogte, voor het verstrijken van de eerste termijn van zes weken.

Geschillencommissie

10. Als de student nog niet tevreden is wijst de docent op de mogelijkheid van behandeling door de geschillencommissie via Stichting Zorggeschil. De docent geeft aan op welke wijze de student contact op kan nemen met deze stichting.
11. De student kan een geschil ter beslechting schriftelijk voorleggen aan de geschillencommissie wanneer:
- a. de docent niet heeft voldaan aan de wettelijke vereisten met betrekking tot de klachtenregeling (hoofdstuk 3 paragraaf 1 van de Wet);
 - b. de klacht naar het oordeel van de student onvoldoende is weg genomen door de mededeling van de docent als bedoeld in artikel 8 van deze klachtenregeling;
 - c. van de student in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij/zij de klacht over een hem/haar betreffende gedraging van de docent in het kader van de opleiding bij de docent indient.
- Wordt een geschil na bemiddeling niet naar tevredenheid opgelost, dan kunnen cliënten hun klacht voorleggen aan de geschilleninstantie.
- De cliënt betaald daarvoor €50.- klachtengeld aan de Stichting Zorggeschil.
- Stichting Zorggeschil: dit is een erkende geschilleninstantie.

Het adres van de stichting : Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
Bereikbaar per telefoon 06 51222505 of via www.zorgeschil.nl

De onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter en vicevoorzitter die beiden meester in de rechten zijn. De commissie wordt aangevuld met gekozen leden. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend, onpartijdig en helder. Het kan leiden tot een veroordeling tot een schadevergoeding van maximaal € 25.000,-.

De student kan veroordeeld worden tot een bijdrage van maximaal €500.- in de proceskosten.

12. Een geschil moet binnen zes maanden zijn afgerond. Het reglement van de geschilleninstantie is op te vragen bij de Stichting Zorggeschil.
13. Als de student niet tevreden is met de uitspraak, kan hij/zij een verzoek tot vernietiging indienen bij de kantonrechter. Dit gebeurt alleen bij hoge uitzondering.