



Klachtenprocedure Bert Hellinger Instituut Nederland

In eerste instantie

Het Bert Hellinger Instituut wil graag leren van de ervaringen van deelnemers. Elke deelnemer is van harte welkom met feedback. In eerste instantie wordt die gericht aan de opleider/trainer wiens opleiding het betreft.

Vervolgens

In het geval de deelnemer ontevreden is met de reactie van de opleider wendt hij zich tot de directeur.

Daarna

In het geval hij ook ontevreden is over de reactie van de directeur kan hij zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie (Middelberterweg 13 a, 9723 ET Groningen). Deze commissie opereert onafhankelijk van het instituut. Zij bestaat uit de leden J. Andrae, consultant en mediator te Amsterdam en T. van den Berg, mediator te Amsterdam.

Bevestiging

De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencommissie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen* schriftelijk aan de cursist (klager) bevestigd. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.

Wederhoor

De klachtencommissie zal aangeklaagde zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen, de klacht schriftelijk voorleggen en hem of haar om zijn of haar schriftelijke reactie vragen.

Toelichting

De klachtencommissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord. Zowel de klager als de aangeklaagde kan de klachtencommissie verzoeken samen, dan wel apart van elkaar te worden gehoord. De commissie beslist hierover.

Oplossing

De klachtencommissie streeft ernaar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen worden gecombineerd en waar beide partijen tevreden mee zijn. Uitspraken van de commissie zijn bindend voor zowel klager als aangeklaagde.

Uitvoering

Het Bert Hellinger Instituut geeft onverwijld en volledig uitvoering aan de uitspraken van de klachtencommissie. Ook klager houdt zich aan de uitspraken van de commissie.

Externe deskundigen

De klachtencommissie kan zich laten bijstaan door deskundigen.



Bert Hellinger Instituut Nederland

Geheimhouding

De klachtencommissie en eventuele externe deskundige zijn tot geheimhouding verplicht.

Afhandeling

Een klacht wordt binnen 30 werkdagen*, na ontvangstbevestiging, door de klachtencommissie afgehandeld. Hiervan wordt een verslag gemaakt.

Beroep

De cursist die de klacht heeft ingediend kan binnen 20 werkdagen* bij de klachtencommissie in beroep gaan tegen de beslissing. Hierbij dient de cursist nieuwe, aanvullende informatie te presenteren.

Bewaring

Alle documenten betrekking hebbend op een klacht worden gedurende twee jaar bewaard. Dat geldt ook voor het verslag van de wijze van afhandeling.

**De in de procedure genoemde termijnen kunnen verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokkenen of leden van de klachtencommissie. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.*