

Academie voor Logotherapie



Klachtenregeling (artikel 9 uit de Algemene Voorwaarden)

- 9.1 De klachtenregeling van de Academie voor Logotherapie is gericht op het vaststellen van de mogelijkheid of van de noodzaak tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de Academie voor Logotherapie en op het behoud en de verbetering van de relatie tussen de Academie voor Logotherapie en de deelnemers aan haar activiteiten en hun eventuele opdrachtgevers. De regeling dient een zorgvuldige omgang met een deelnemer of opdrachtgever die zich met een eventuele klacht tot de Academie voor Logotherapie wendt, te garanderen.
- 9.2 Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend naar het emailadres academievoorlogotherapie@gmail.com. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
- 9.3 Klachten over de inhoud, organisatie of uitvoering van haar activiteiten worden door de Academie voor Logotherapie geregistreerd en tenminste drie jaar bewaard.
- 9.4 De deelnemer of de eventuele opdrachtgever van een deelnemer welke aan een door de Academie voor Logotherapie georganiseerde activiteit deelneemt of heeft deelgenomen, kan tijdens de looptijd van de uitvoering van die activiteit en na afloop tot een maand na afsluiting van die activiteit een schriftelijke klacht over de uitvoering indienen.
- 9.5 Mocht er naar het idee van een deelnemer een goede reden zijn om na meer dan een maand een klacht in te dienen, zal ook deze in behandeling worden genomen, indien van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat deze de klacht eerder indiende.
- 9.6 Klachten worden in een schriftelijke verklaring onderbouwd, gericht aan de eigenaar van de Academie voor Logotherapie. Mocht de klacht betrekking hebben op activiteiten uitgevoerd door de eigenaar zelf dan kan door klager verzocht worden dat een andere (ondersteunende) docent de eigenaar vervangt in zijn rol in de klachtenafwikkeling.
- 9.7 Nadat een klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat de klacht door de Academie voor Logotherapie is ontvangen.
- 9.8 Vervolgens zal de eigenaar binnen 10 dagen een gesprek arrangeren met de klager.
- 9.9 Bij dat gesprek zal naast de eigenaar de betrokken docent of zullen de betrokken docenten aanwezig zijn, tenzij klager dit laatste niet wenst. In dat gesprek krijgt klager ruimschoots gelegenheid zijn klacht mondeling toe te lichten. Ook de docent of docenten, indien aanwezig, kan of kunnen toelichting geven op zijn/hun handelwijze.
- 9.10 Mocht de klager in of na dat gesprek volharden in de klacht, dan hebben de eigenaar en de

betrokken docent(en) tot twee weken nadat dit bekend wordt, gelegenheid om zich te bezinnen op de situatie en de klager schriftelijk te informeren of er wel, en zo ja dan op welke manier, of niet en zo niet, waarom niet, een oplossing voor de klacht mogelijk wordt geacht en wordt die oplossing, indien beschikbaar, toegelicht.

- 9.11 Het staat u vrij -indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt, u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie waarbij de Academie voor Logotherapie is aangesloten. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen