

Klachtenregeling – Psychologiepraktijk van Zessen

1. Doel en reikwijdte

Deze klachtenregeling heeft tot doel een zorgvuldige, transparante en tijdige behandeling van klachten van cursisten, opdrachtgevers of andere betrokkenen van **Psychologiepraktijk van Zessen** te waarborgen. De regeling is van toepassing op alle opleidingen, trainingen en diensten die door het instituut worden aangeboden.

2. Begrippen

- **Klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de inhoud van de opleiding, handeling of bejegening door medewerkers of vertegenwoordigers van het opleidingsinstituut.
- **Klager:** degene die een klacht indient.
- **Beklaagde:** medewerker of onderdeel van het instituut waarop de klacht betrekking heeft.

3. Indienen van een klacht

1. Een klacht dient **schriftelijk** en uiterlijk twee maanden na de gebeurtenis waarover geklaagd wordt te worden ingediend bij de directie van Psychologiepraktijk van Zessen via e-mail of per post:
 - E-mail: **info@vanzessen.com**
 - Postadres: **Kerkweg 12, 3628AN, Kockengen**
2. De klacht bevat minimaal:
 - Naam en contactgegevens van de klager
 - Datum
 - Omschrijving van de klacht
 - Eventuele relevante documenten of toelichting

Alvorens de klacht in te dienen bij de directie wordt geadviseerd de klacht eerst mondeling te bespreken met de desbetreffende persoon met als doel ten einde te komen tot een oplossing.

4. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden **altijd strikt vertrouwelijk** behandeld. De informatie wordt uitsluitend gedeeld met die personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht of het beroep.

5. Ontvangstbevestiging en termijn van reactie

- De klager ontvangt **binnen 5 werkdagen** een schriftelijke ontvangstbevestiging van de directie.
- Binnen **4 weken** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een gemotiveerde reactie van de directie of (indien meer tijd nodig is) een schriftelijke toelichting met een aangepaste termijn.
- De klacht wordt **binnen de vastgestelde termijnen volledig afgehandeld**, uiterlijk binnen **6 weken**, tenzij beide partijen schriftelijk een langere termijn overeenkomen.

6. Beroepsmogelijkheid

Indien de klager het niet eens is met de beslissing, kan hij/zij **binnen 14 dagen** na ontvangst van de beslissing beroep aantekenen bij de onafhankelijke derde:

Onafhankelijke Beroepsinstantie:

Mevr. Atema, bereikbaar via info@ateama-advies.nl

- Het oordeel van deze beroepsinstantie is bindend voor Psychologiepraktijk van Zessen.
- Eventuele consequenties worden door het instituut binnen 4 weken uitgevoerd.

7. Registratie en bewaartermijn

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd in een klachtenregister.
- Alle documenten die betrekking hebben op de klacht en het beroep worden **2 jaar bewaard**.
- Registratie is vertrouwelijk en voldoet aan de geldende privacywetgeving (AVG).

8. Publicatie

Deze klachtenregeling is openbaar beschikbaar via de website van **Psychologiepraktijk van Zessen** (www.vatvanzelfwaardering.nl) en wordt op verzoek kosteloos verstrekt.

9. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op **01-01-2025**.