

## Klachtenregeling Proven Therapies

*Klachtenregeling over het naleven van de algemene voorwaarden en eventuele aanvullende voorwaarden van Proven Therapies.*

### Begripsomschrijving

- a) Scholing: een door Proven Therapies georganiseerde cursus, opleiding, training, conferentie, supervisie, coaching, leertherapie en/of andere onderwijsvorm.
- b) De beklagde: de persoon of instantie (de directie of het bureau van Proven Therapies, één van de docenten, begeleiders of coaches) op wiens handelwijze de klacht betrekking heeft.
- c) Klacht: een bij het betreffende beroepsorgaan schriftelijk ingediende, met redenen omklede klacht met betrekking tot de naleving van de algemene voorwaarden en eventuele aanvullende voorwaarden van Proven Therapies. De algemene voorwaarden zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 63509067.
- d) Klager: de persoon of instantie (belanghebbende van of deelnemer aan de scholing) die zich benadeeld voelt door de handelwijze van de beklagde.
- e) Het beroepsorgaan: onafhankelijke beroepsinstantie, verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten ingebracht tegen de naleving en toepassing van de algemene voorwaarden van Proven Therapies door een van de beklagden.

### Toepassingsgebied klachtenregeling

Deze regeling is van toepassing op een ingediende klacht ter zake de naleving en toepassing van de algemene voorwaarden van Proven Therapies en de naleving en toepassing van aanvullende voorwaarden, betrekking hebbende op de dienstverlening van Proven Therapies. Klachten op deze grond kunnen betrekking hebben op de kwaliteit van de organisatie van de scholing, de beoordeling van een toets en het al dan niet verstrekken van een certificaat van deelname.

### Gelegenheid tot bespreking van de klacht

De regeling biedt zowel de klager als de directie van Proven Therapies ruimte om de klacht te bespreken, alvorens de klacht bij het beroepsorgaan wordt ingediend. De klager kan zich hiertoe wenden tot de directie van Proven Therapies via [info@proventherapies.nl](mailto:info@proventherapies.nl)

Indien de klager dit wenst kan hij zich bij een gesprek met de directie van Proven Therapies laten vergezellen door een derde persoon. Tijdens dit overleg kan de klacht door de klager (en een derde persoon) naar voren worden gebracht. De directie zal de klacht zorgvuldig onderzoeken, de klager te woord staan en zo nodig tegemoet te komen. Indien de bespreking van de klacht via deze weg tot tevredenheid van de klager wordt opgelost, kan de klager ervan af zien een klacht in te dienen bij het beroepsorgaan. Indien de klager die voor overleg heeft gekozen niet tevreden is met de uitkomst hiervan, behoudt hij het recht op het indienen van een klacht bij het beroepsorgaan.

### Het indienen van een klacht

- a) Tegen de wijze waarop de algemene voorwaarden van Proven Therapies en/of aanvullende voorwaarden worden nageleefd en toegepast, kan eenieder van de belanghebbenden tot uiterlijk vier weken na afronding van de scholing een klacht indienen bij het beroepsorgaan ten kantore van Proven Therapies, bereikbaar via [info@proventherapies.nl](mailto:info@proventherapies.nl)
- b) Het indienen gebeurt schriftelijk onder opgave van de naam en het adres van de klager.
- c) Het klaagschrift dient te zijn gedateerd.
- d) Het klaagschrift dient door de klager te zijn ondertekend.
- e) Het klaagschrift dient te zijn gemotiveerd.
- f) Indien het klaagschrift een toetsing betreft dient de schriftelijke uitslag in afschrift te zijn toegevoegd.

### De ontvangstbevestiging

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken een bevestiging van ontvangst van het klaagschrift.

## **Behandeling van het klaagschrift: het horen van de klager en de beklagde**

- a) Het beroepsorgaan neemt het klaagschrift zo spoedig mogelijk in behandeling.
- b) De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- c) De beklagde krijgt de gelegenheid om een verweerschrift in te dienen.
- d) Het beroepsorgaan dan wel één of meer leden van dit orgaan horen de klager en de beklagde omtrent het gestelde in het klaagschrift. Dit horen gebeurt in ieders aanwezigheid, tenzij aannemelijk is dat het gezamenlijk horen van partijen een zorgvuldige behandeling van de klacht zal belemmeren of indien tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen geboden is. Het beroepsorgaan onderzoekt of tussen partijen een minnelijke schikking mogelijk is.
- e) Het beroepsorgaan doet binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift uitspraak. Indien deze termijn niet kan worden gehaald, bericht het beroepsorgaan dit aan de klager onder vermelding van de termijn binnen welke het beroepsorgaan uitspraak zal doen.
- f) Het oordeel van het beroepsorgaan is bindend voor alle betrokken partijen: klager en beklagde. Eventuele consequenties worden zo spoedig mogelijk afgehandeld.
- g) Acht het beroepsorgaan de klacht betreffende de handelwijze van de beklagde gegrond, dan wordt -in overleg met de klager- een voorstel gedaan volgens welke wijze de (gevolgen van de) handelwijze van de beklagde hersteld zou(den) kunnen worden en/of op welke andere wijze aan de klager genoegdoening zou kunnen worden geschonken.
- h) Het beroepsorgaan kan ook besluiten tot een vorm van bemiddeling tussen klager en beklagde.
- i) Acht het beroepsorgaan de klacht tegen de beklagde niet-ontvankelijk of ongegrond, dan wordt de procedure afgesloten.
- j) De uitslag van het beroepsorgaan is gemotiveerd. Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.
- k) Het beroepsorgaan registreert de door haar behandelde klachten en bewaart deze voor de duur van minimaal een jaar.