

Klachtenprocedure

Artikel 1: Definities:

1. Naam: Van Rood Training & Supervisie.
2. Klager: een deelnemer aan een training of workshop georganiseerd door Van Rood Training & Supervisie.
3. Klacht: klacht over Van Rood Training & Supervisie of de inhoud van de training of workshop georganiseerd door Van Rood Training & Supervisie of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

Artikel 2: Indienen van een klacht:

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd, voorzien van relevante documentatie en ondertekend te worden ingediend bij de Van Rood Training & Supervisie ter attentie van mw. dr. Y.R. van Rood (info@gevolgenmodel.nl) en onder vermelding van "Klacht" en uw klant- of factuurnummer.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht:

1. Van Rood Training & Supervisie, bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen dertig dagen.
2. Van Rood Training & Supervisie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover Van Rood Training & Supervisie beschikt.
3. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt Van Rood Training & Supervisie de klager in de gelegenheid om de klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan de klager gezonden.
4. Is er een langere tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken, dan wordt de klager hiervan binnen die vier weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt gemotiveerd. Van Rood Training & Supervisie geeft een indicatie van wanneer verwacht mag worden dat er uitsluitsel wordt gegeven.
5. Van Rood Training & Supervisie zal de klacht vertrouwelijk behandelen.

Artikel 4: Uitspraak:

1. Binnen acht weken na ontvangst van de klacht neemt mw. Y.R. van Rood van Van Rood Training & Supervisie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak, dan wordt de klacht voorgelegd aan de geschillencommissie bestaande uit **mw. dr. L. Tak**, psychiater en **dhr dr. W. Markus**, GZ-psycholoog
3. Het oordeel van de geschillencommissie is voor Van Rood Training & Supervisie bindend. Eventuele consequenties van de uitspraak worden door Van Rood Training & Supervisie binnen 8 weken afgehandeld.

Artikel 5: Afhandeling: Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door Van Rood Training & Supervisie en gedurende een periode van twee jaar bewaard.

Artikel 6: Ingangsdatum: Bovenstaande klachtenregeling gaat in op 01-04-2026