

Klachtenreglement Studio Klankdruppels

Datum: 1 januari 2010

Inhoudsopgave

Preambule

1. Definities
2. Indienen van een klacht en voortraject
3. Behandeling van een klacht
4. Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht
5. Uitspraak
6. Geheimhoudingsplicht
7. Overige taken en verplichtingen
8. Overige zaken

Preambule

Studio Klankdruppels heeft in lijn met de professionalisering van de activiteiten in 2007 besloten een klachtenprocedure te formaliseren en heeft daarvoor het volgende reglement vastgesteld.

Doelstelling van het klachtenreglement:

- o Recht doen aan de individuele klager
- o Beter zicht krijgen op tekortkomingen in de verleende dienst door het systematisch verzamelen van klachten
- o Bevorderen van de kwaliteiten van de verleende diensten

Voor de klachtenprocedure sluit Studio Klankdruppels aan bij de klachtenprocedure zoals is vastgesteld door de BHET (Beroepsvereniging Holistisch Energetische Therapeuten) alwaar een vertrouwenscommissie is aangesteld waarbij een klacht in vertrouwen kenbaar gemaakt kan worden. Voor Klacht- en Tucht recht sluit Studio Klankdruppels aan bij het Klacht- en Tucht recht zoals vastgesteld door de overkoepelende beroepsorganisatie RING (Stichting Registratie Instituut Natuurgerichte Gezondheid).

Voor het deponeren van een klacht worden een aantal stappen onderscheiden:

1. De cursist en dienstverlener trachten eerst zelf het probleem middels een gesprek op te lossen
2. Wanneer een oplossing niet wordt bereikt kan er bemiddeling worden gevraagd van de door de BHET ingestelde vertrouwenscommissie.

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Klacht: Het kenbaar maken van onvrede, komende van de cursist als gebruiker van de diensten van Studio Klankdruppels
- b. Klager: De cursist die zich met een klacht over Studio Klankdruppels tot de Vertrouwenscommissie van de BHET wendt.
- c. Cursist: Een ieder die als cursist gebruik maakt van de diensten van Studio Klankdruppels
- d. Dienstverlener: Studio Klankdruppels
- e. Inschrijfformulier: De (schriftelijke)overeenkomst die Studio Klankdruppels met de cursist gesloten heeft, voordat zij overgaan tot uitvoering van de opleiding.
- f. BHET: Beroepsvereniging Holistisch Energetisch Therapeut.



- g. Secretariaat 1: Studio Klankdruppels
- h. Secretariaat 2: secretariaat van de BHET www.BHET.nl

Artikel 2 Indienen van een klacht en voortraject

- a. Binnen een termijn van 10 werkdagen na ontvangst van de klacht bij secretariaat 1, ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- b. Een klacht wordt vervolgens binnen 14 werkdagen mondeling besproken met Studio Klankdruppels en bevat tenminste:
 - relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen, wanneer de klacht is ontstaan)
- c. Indien de klager en Studio Klankdruppels met elkaar tot een bevredigende uitkomst komen is de klacht afgehandeld.
- d. Indien beide partijen niet tot elkaar komen wordt de klager verwezen naar de klachten procedure van de BHET. De klacht wordt dan vervolgens schriftelijk ingediend bij het secretariaat 2 en bevat tenminste:
 - de naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager
 - relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en – indien van toepassing – hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht.
 - datering en ondertekening van de klacht door de klager

Artikel 3 Behandeling van een klacht

In vervolg op artikel 2a en 2b:

- a. De klager geeft een duidelijk beeld van de klacht mondeling door aan Studio Klankdruppels, eventueel vergezeld met schriftelijke uiteenzetting.
- b. De klacht wordt onderling besproken waarbij Studio Klankdruppels aantekeningen maakt en deze als evaluatie afschrift van de klacht meegeeft aan de klager vergezeld met handtekening van beide partijen.
- c. De betrokken klager kan binnen 21 werkdagen in beroep gaan tegen de uitkomst van het gesprek en een schriftelijke reactie te geven op het evaluatie afschrift.

In vervolg op artikel 2c:

- d. Indien er niet tot een bevredigende uitkomst wordt gekomen kan de klager zich wenden tot de klachtenprocedure van de BHET welke beschreven staat op de website van de BHET.
- e. De klager dient Studio Klankdruppels ervan te vergewissen dat de afhandeling van de klacht niet naar wens is geweest en dat de klachtenprocedure bij de aangesloten beroepsvereniging is gestart.

Artikel 4 Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht

- a. Een klacht wordt niet of niet verder door Studio Klankdruppels in behandeling genomen indien:
 - de klacht anoniem wordt ingediend
 - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben langer dan 6 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
 - de klager de klacht intrekt.

Artikel 5 Uitspraak

- a. Studio Klankdruppels komt in beginsel tijdens het gesprek met de klager tot een uitspraak over de ingediende klacht.

- b. Indien naar het oordeel van Studio Klankdruppels de behandeling van de klacht niet binnen het hierboven genoemde gesprek kan worden afgerond, doet Studio Klankdruppels daarvan mondeling en met reden omkleed verslag aan de klager, onder vermelding van de termijn waarbinnen Studio Klankdruppels verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.
- c. Van het opschorten van de uitspraak krijgt de klager een afschrift vergezeld met handtekening van beide partijen mee.

Artikel 6 Geheimhoudingsplicht

- a. Studio Klankdruppels heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de klager aan de hand van hetgeen dat bekend is geworden en zij zal zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokken klager beschermen.
- b. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de relatie tussen de klager en Studio Klankdruppels.

Artikel 7 Overige taken en verplichtingen van Studio Klankdruppels

- a. Studio Klankdruppels draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens van de klager die de klacht betreft.
- b. Studio Klankdruppels draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en verzorgt goede terugrapportage aan de betrokken klager.
- c. Studio Klankdruppels maakt ten behoeve van het beter zicht krijgen op tekortkomingen in de verleende dienst een jaarlijks verslag van het aantal en de aard van de dat jaar binnengekomen, behandelde en onbehandelde klachten.
- d. In het verslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.
- e. Het gehele verslag en de klacht zal volgens de wettelijke bewaartermijn van 7 jaar bewaard worden.

Artikel 8 Overige zaken

- a. Dit reglement is met uitzondering van andere reglementen van toepassing op alle klachten van cliënten/cursisten over bij de Studio Klankdruppels aangeboden diensten.