

## **KLACHTENREGELING**

Opleiding ISTDP therapeut  
Stichting KDP Nederland

Klachten worden stapsgewijs in behandeling genomen. Klager wendt zich bij voorkeur in eerste instantie direct tot de docent(en) van een cursus of opleiding, met name wanneer de klacht de kwaliteit (in brede zin) van de cursus of opleiding betreft. Vaak kan dan al een bevredigende oplossing gevonden worden. De betrokkenen spannen zich in de klacht op te lossen. Indien nodig zullen zij daarbij de hoofdopleider van de betreffende opleiding betrekken. Klager ontvangt binnen 3 weken bericht over de voorgestelde oplossing. De hoofdopleider informeert zich bij alle betrokkenen (hoor en wederhoor) en doet een uitspraak. Indien nodig kan de hoofdopleider zich laten adviseren dan wel advies inwinnen bij een juridisch adviseur.

Klachten kunnen (direct of in tweede instantie) ook gemeld worden bij het bestuur van het register ISTDP Nederland, eindverantwoordelijk voor de opleiding, de registratie en het opstellen en bijhouden van het register ISTDP. Dit gebeurt bij voorkeur schriftelijk. Binnen één werkweek ontvangt men een bevestiging en hoort men wie er met de klacht aan het werk gaat. Vanzelfsprekend zullen alle klachten vertrouwelijk worden behandeld.

Deze procedure neemt doorgaans maximaal 4 werkweken in beslag. Binnen die tijd ontvangt klager bericht. .

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd voor de duur van 5 jaar. Als de klacht niet volgens de hier beschreven procedure bevredigend kan worden afgehandeld kan het bestuur van het Register in overleg met de klager en hoofdopleider beslissen om aanvullend een externe deskundige te raadplegen teneinde de verschillende adviezen te beoordelen en tot een bindende uitspraak te komen. Dhr. M. Beetstra, te Neerijnen heeft zich beschikbaar gesteld om als externe deskundige op te treden.