



## **KLACHTENREGELING JUNGACADEMIE NEDERLAND VOF**

### **PREAMBULE**

JUNGacademie Nederland wil inhoud geven aan de kwaliteit van haar opleiding tot Analytisch Therapeut, bewaken dat die kwaliteit wordt gerealiseerd en vaststellen welke maatregelen ter verbetering nodig zijn.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangt JUNGacademie Nederland signalen, die haar kan ondersteunen bij het verbeteren van de opleiding en de goede gang van zaken op het opleidingsinstituut.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van JUNGacademie Nederland.

### **PERSOONLIJKE INTEGRITEIT**

Ten behoeve van de klachtenregeling JUNGacademie Nederland zal de benoeming van een klachtfunctionaris geregeld worden. Tot klachtfunctionaris is benoemd de heer mr. R. Kuiper.

### **VOORFASE EENVOUDIGE KLACHTBEHANDELING**

JUNGacademie Nederland heeft tot taak klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan dient deze klacht op een effectieve manier te worden opgelost.

JUNGacademie Nederland gaat er hierbij van uit dat klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en in principe op een eenvoudige en individuele wijze kunnen worden opgelost.

JUNGacademie Nederland heeft bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten voor ogen:

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een mondelinge klacht kan tegen een ieder worden geuit.
- De persoon binnen JUNGacademie Nederland die de klacht ontvangt zal hier iets mee doen. Deze fase is informeel.
- Op een ingediende mondelinge of schriftelijke klacht wordt in ieder geval binnen twee weken een bevestiging gestuurd.

Schriftelijke klachten kunnen het vervolg zijn van een in eerste instantie geuite mondelinge klacht, of kunnen direct zijn ingediend zonder dat de klager eerst informeel contact heeft gehad met de aangeklaagde.

## **SCHRIFTELIJKE KLACHT**

Schriftelijke klachten worden ingediend bij JUNGacademie Nederland, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld. De afhandeling van de klacht zal op een behoorlijke manier geschieden. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht is in ieder geval te verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan klager
- Klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten
- Eventueel informatie vragen aan derden
- Afhandeling binnen een termijn van 8 weken, mits langere tijd nodig is om onderzoek te doen. In dat geval zullen we u binnen voornoemde termijn daarvan op de hoogte brengen.

De afronding van een schriftelijke klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling van JUNGacademie Nederland aan de klager, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied.

Klachtafhandeling dient primair op academieniveau plaats te vinden. Indien het niet lukt om op dit niveau de zaak op te lossen kan alsnog besloten worden de klachtfunctionaris in te schakelen.

De klachtfunctionaris neemt een klacht pas in behandeling nadat de voorfase klachtbehandeling op academieniveau is doorlopen.

Klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit, te weten seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie, zijn zodanig van aard dat zij niet afgehandeld worden via de voorfase klachtbehandeling op academieniveau. Deze klachten gaan rechtstreeks naar het bevoegd gezag en de door haar te benoemen klachtfunctionaris.

## **KLACHTBEHANDELING**

De voorfase klachtbehandeling op academieniveau is evenmin van toepassing indien het gaat om kwesties met betrekking tot de toelating, bevordering/afwijzing, schorsing, definitieve verwijdering van studenten en onregelmatigheden bij het examen. Deze zaken worden doorverwezen naar de klachtfunctionaris.

De klacht zal altijd vertrouwelijke worden behandeld.

## **KLACHTENREGELING JUNGACADEMIE NEDERLAND**

### **Artikel 1:** Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Academie: JUNGacademie Nederland;
2. Klachtfunctionaris: de functionaris als bedoeld in artikel 3;
3. Klager: elke natuurlijke of rechtspersoon die een klacht indient;
4. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde;
5. Aangeklaagde: degene die door klager is aangeklaagd.

### **Artikel 2:** Instelling en taken klachtfunctionaris

1. Er is een klachtfunctionaris namens JUNGacademie Nederland die de klacht onderzoekt en JUNGacademie Nederland hierover adviseert;
2. De klachtfunctionaris geeft advies aan JUNGacademie Nederland over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
3. De klachtfunctionaris neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.

**Artikel 3: Benoeming klachtfunctionaris**

1. JUNGacademie Nederland benoemt de klachtfunctionaris. Tot klachtfunctionaris is benoemd de heer mr. R. Kuiper.

**Artikel 4: Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij JUNGacademie Nederland, nadat de voorfase klachtbehandeling op academieniveau is doorlopen.

2. De klacht dient binnen 6 weken na de gedraging of beslissing waartegen de klacht zich richt, te worden ingediend;

3. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend;

4. Op de ingediende schriftelijke klacht wordt binnen een termijn van vier weken door JUNGacademie Nederland gereageerd.

4. Na doorgeleiding van de klacht deelt de klachtfunctionaris de klager, de aangeklaagde en JUNGacademie Nederland schriftelijk mee dat hij/zij een klacht onderzoekt en wat de aard van de klacht is;

5. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

6. Klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.

**Artikel 5: Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtfunctionaris de klacht intrekt, deelt de klachtfunctionaris dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag mee.

**Artikel 6: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend;

2. De klacht bevat ten minste:

a. de naam en het adres van de klager;

b. de dagtekening;

c. een omschrijving van de klacht;

3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard;

4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en JUNGacademie Nederland schriftelijk en met redenen omkleed gemeld.

**Artikel 7: Vooronderzoek**

De klachtfunctionaris is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij/hij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een gesprek. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van JUNGacademie Nederland vereist.

**Artikel 8: Advies**

1. De klachtfunctionaris rapporteert haar/zijn bevindingen schriftelijk aan JUNGacademie Nederland, onder toevoeging van het verslag van een eventueel gesprek, binnen acht weken nadat dit gesprek heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtfunctionaris schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en JUNGacademie Nederland;

2. De klachtfunctionaris geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De klachtfunctionaris stuurt het advies en het verslag van het gesprek in afschrift aan de klager, de aangeklaagde en JUNGacademie Nederland;

3. De klachtfunctionaris kan in zijn/haar advies tevens een aanbeveling doen over te treffen maatregelen.

**Artikel 9: Niet-deelneming aan de behandeling**

De klachtfunctionaris zal een klacht niet behandelen, indien daarbij haar/zijn onpartijdigheid in het geding kan zijn. Het enkele feit dat de klachtfunctionaris deel uit maakt van JUNGacademie Nederland is geen reden om aan te nemen dat die onpartijdigheid in het geding is.

**Artikel 10; Beslissing op advies**

1. Binnen acht weken na ontvangst van het advies van de klachtfunctionaris deelt JUNGacademie Nederland aan de klager, de aangeklaagde en de klachtfunctionaris schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat advies maatregelen neemt en zo ja welke. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt JUNGacademie Nederland schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtfunctionaris.
2. Klachten worden door JUNGacademie Nederland geregistreerd en voor de duur van twee jaren bewaard.

**Artikel 11; Oordeel beroepsinstantie (klachtfunctionaris)**

Het oordeel van de beroepsinstantie is voor JUNGacademie Nederland bindend. Eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

**Artikel 12: Openbaarheid**

1. Deze regeling wordt gepubliceerd op de website van JUNGacademie Nederland.

**Artikel 13: Overige bepalingen**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 september 2014;
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist JUNGacademie Nederland;
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling JUNGacademie Nederland";
4. Deze klachtenregeling beperkt niet de mogelijkheid van klager om op ieder moment een geschil aan de rechter voor te leggen.