

## Klachtencommissie en procedure

Mocht u als deelnemer van onderwijs georganiseerd door Nederlands EMDR Instituut een klacht hebben over het onderwijs dan kunt u dit kenbaar maken op het evaluatieformulier en deze bespreken met de docent of de aanwezige medewerker van Nederlands EMDR Instituut.

### Indienen en behandelen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de Klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden aan:

Nederlands EMDR Instituut  
Secretaris Klachtencommissie  
Soestdijkseweg-Noord 333  
3723 HB Biltthoven

2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de secretaris. De secretaris is gedurende de klachtenprocedure tevens uw contactpersoon.
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de Klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan het adres van Nederlands EMDR Instituut en de eventuele docent op wie de klacht betrekking heeft.
4. De Klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de Klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de Klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
5. De Klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
6. De Klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
7. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de Klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
8. Na onderzoek door de Klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
9. De Klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
10. Ingeval van beoordeling stelt de Klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de Klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
11. De uitspraken van de Klachtencommissie zijn voor Nederlands EMDR Instituutbindend.
12. Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de beroepscommissie worden binnen 6 weken afgehandeld
13. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
14. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
15. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

16. Deze Klachtenprocedure is in werking getreden op 1-8-2013.

Als dit geen oplossing biedt dan kunt u contact opnemen met prof. dr Ad de Jongh, secretaris van de klachtencommissie. Mocht dit ook geen oplossing bieden dan wordt de klacht voorgelegd aan de externe leden van de klachtencommissie. Deze twee ter zake deskundigen van buiten het Nederlands EMDR Instituut zijn drs. Steven Meijer en drs. Carlijn de Roos.

**En verder?**

Wij nemen uw klacht serieus en zien deze als feedback waarmee we onze werkwijze nog beter op onze klanten kunnen afstemmen. Tenminste twee maal per jaar worden alle klachten geïnventariseerd en worden zij gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.