



# De Schematherapiegroep

## Klachtenprocedure

Mocht je een klacht hebben over het onderwijs dan hopen we dat je dit met ons bespreekt, zeker wanneer de klacht de kwaliteit en de inhoud van de cursus betreft. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden kan je gebruik maken van de geschillencommissie.

### Onafhankelijke geschillencommissie

Wanneer je niet tevreden bent met de afhandeling van jouw klacht door de Schematherapiegroep kan je je richten tot de geschillencommissie. Deze onafhankelijke geschillencommissie bestaat uit Agatha Hollander, Klinisch Psycholoog en psychotherapeut. Je mailt de klacht naar [a.hollander@ipggz.nl](mailto:a.hollander@ipggz.nl). Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Vervolgens krijg je een ontvangstbevestiging en zal er binnen drie weken contact met je worden opgenomen en geïnformeerd worden naar de klacht. Ook zal er contact worden opgenomen met de docenten. Naar aanleiding van hoor en wederhoor van beide partijen zal er schriftelijk een besluit volgen. Deze totale procedure duurt ongeveer acht weken. Indien dit niet binnen deze termijn mogelijk is word je hier schriftelijk van op de hoogte gesteld. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend voor de Schematherapiegroep en de klager. Eventuele consequenties worden door de Schematherapiegroep snel afgehandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd voor de duur van 5 jaar in het archief van de Schematherapiegroep.