

KLACHTEN

De SRN probeert uiteraard klachten te voorkomen, maar heb je onverhoopt een klacht over de opleiding, de organisatie van de SRN of over één van de docenten of supervisors en je komt er onderling of met je mentor niet uit, dan kun je een klacht indienen bij onze onafhankelijke klachtencommissie.

Elke klacht wordt door ons serieus genomen en onderzocht. Het doel van klachtonderzoek is het herstel van vertrouwen tussen de SRN en jou en het benoemen van leer-momenten voor beide partijen.

Je klacht wordt snel in behandeling genomen en de uitslag van de commissie is bindend voor de SRN. Voor een volledige beschrijving van de klachtenprocedure, zie tekst hieronder.

De klachtencommissie bestaat uit:

Mevr. Mr. M. Rijkmans-Troost

Prinses Irenelaan 4

2273 DD Voorburg

070-3861507

martharijkmans@planet.nl

Mevr. Mr. Rijkmans – Troost heeft jarenlang zitting gehad in de klachtencommissie van onze beroepsvereniging NVRT en is in geen enkele andere hoedanigheid verbonden met onze opleiding en derhalve volledig onafhankelijk.

KLACHTREGLEMENT

1. Toepassing

- Het klachtreglement is van toepassing op docenten, supervisors en examinatoren van de SRN en op (administratie)bureau SRN.
- Een klacht kan slechts worden ingediend door (oud)studenten van de SRN.
- Anonieme klachten kunnen niet in behandeling genomen worden.

2. De procedure

Indienen klacht

De klager:

- wendt zich ingeval van een klacht eerst schriftelijk of per email tot de hem/haar toegewezen mentor van de SRN en probeert zo tot een oplossing te komen. Dit dient te gebeuren binnen 2 maanden nadat de gebeurtenis waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden. Binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.
- indien het een klacht betreft over de toegewezen mentor zelf dan kan de klager de keuze maken een van de andere mentoren te berichten over de klacht.
- binnen vijf werkdagen informeert jou/de mentor degene die verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht.
- in eerste instantie zal getracht worden je klacht door bemiddeling op te lossen.
- indien de klacht niet door bemiddeling kan worden opgelost dan zal een onderzoek naar de klacht plaats vinden met gebruikmaking van hoor- en wederhoor. Hierna wordt een beslissing genomen over de klacht.
- indien de klager het niet eens is met de genomen beslissing van de (mentor van de) SRN kan vervolgens een klacht worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Dit dient schriftelijk te gebeuren of per email, binnen 1 maand na afhandeling van de klacht door de mentor, bij: Mr. M. Rijkmans-Troost, Prinses Irenelaan 4, 2273 DD Voorburg, 070-3861507, martharijkmans@planet.nl

3. Klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit 1 lid zijnde een jurist.
- Het lid is niet werkzaam voor of bij de SRN.
- De klachtencommissie wordt gevormd door Mevr. Mr. Martha Rijkmans – Troost.

Procedure klachtencommissie

De klachtencommissie:

- bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 21 dagen schriftelijk aan de klager.
- informeert schriftelijk binnen 21 dagen na ontvangst van de klacht de SRN over de klacht en de inhoud daarvan, met het verzoek hier binnen 21 dagen schriftelijk op te reageren.
- kan zowel klager als geklaagde in de gelegenheid stellen om schriftelijk binnen redelijke termijn duidelijkheid te verschaffen over bepaalde zaken die meer informatie behoeven en/of om een weerwoord te geven op hetgeen door klager c.q. beklaagde naar voren is gebracht.

De beklaagde:

- reageert, binnen 21 dagen nadat hij de klacht ontvangen heeft, schriftelijk op de klacht.
- stuurt deze reactie naar de klachtencommissie.

De klachtencommissie:

- zal de klacht in principe schriftelijk behandelen maar kan na ontvangst van alle benodigde relevante informatie een datum en plaats bepalen voor mondelinge behandeling van de klacht door de commissie. Tijdens de mondelinge behandeling zullen geen derden aanwezig zijn, met dien verstande dat, indien nodig, een niet aan partijen gelieerde notulist kan worden aangesteld.

Uitsluitel

De klachtencommissie:

- kan de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond of niet ontvankelijk (de klacht voldoet niet aan de eisen omdat deze bijvoorbeeld te laat is ingediend) verklaren.
- stelt binnen vier weken na ontvangst van de laatste brief in deze kwestie ofwel de mondelinge behandeling van de klacht, de klager en de beklaagde schriftelijk en met redenen omkleed, op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid dan wel ontvankelijkheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Het oordeel van de klachtencommissie is voor beklaagde bindend.
- informeert de klager en beklaagde indien de termijn van vier weken niet wordt gehaald. Tevens wordt aangegeven binnen welke termijn er wel uitsluitel wordt gegeven.

De beklaagde:

- zal z.s.m. gevolg geven aan de beslissing van de klachtencommissie . Dit zal in ieder geval gebeuren binnen vier weken na ontvangst van die beslissing.
- informeert, met redenen omkleed, de klager en de klachtencommissie indien de termijn van vier weken niet wordt gehaald. Tevens geeft hij aan binnen welke termijn hij wel aan de beslissing van de klachtencommissie kan voldoen.

De klager:

- behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie ter behandeling van zijn klacht, zoals de burgerlijke rechter of de strafrechter. Als de klager daartoe besluit, deelt hij dit onverwijld schriftelijk aan de klachtencommissie mee.

4. Overige bepalingen

Geheimhouding

- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld door de mentor(en). Ook de klachtencommissie is gehouden tot geheimhouding van hetgeen haar uit hoofde van haar functie als lid van de klachtencommissie ter kennis is gekomen.

Bewaartermijn bescheiden

- De bescheiden van de klachtenbehandeling worden gedurende een termijn van vijf jaar (gerekend vanaf de datum van het oordeel van de klachtencommissie) bewaard en zullen daarna vernietigd worden.