

Klachtenprocedure

Heb je een klacht over de VGCT of over het functioneren van een lid van de VGCT, dan kun je deze klacht bij de VGCT indienen.

Door de klachten te onderzoeken kan de VGCT haar beleid en dienstverlening verbeteren. Zo worden klachten in de toekomst voorkomen. Een klacht is dus gericht op de toekomst en kan er niet voor zorgen dat iets uit het verleden wordt teruggedraaid. Als je een besluit wilt laten heroverwegen, dan kun je in bezwaar of in beroep gaan tegen dit besluit. Zie hiervoor de procedure bezwaar en beroep, te vinden op de website.

Als je twijfelt over het indienen van een klacht, kun je eerst contact opnemen met een van de vertrouwenspersonen of met de klachtenfunctionaris van de VGCT. Je kunt de klachtenfunctionaris telefonisch (030-254 30 54) of per e-mail (klacht@vgct.nl) bereiken. Het secretariaat kan je ook de contactgegevens van de vertrouwenspersonen verstrekken.

De VGCT kent drie soorten klachten en meldingen:

1. Klachten over het functioneren van leden in een opleidingscontext (artikel 10.1 van het huishoudelijk reglement (HHR))
2. Klachten over organen van de vereniging of over personen die voor de vereniging werkzaam zijn (art. 10.2 HHR)
3. Meldingen van tuchtrechtelijke maatregelen of andere problemen van medeleden die van belang kunnen zijn voor de VGCT (art.10.3 HHR).

1. Klachten over het functioneren van leden in een opleidingscontext (artikel 10.1 van het HHR)

De klacht moet gaan over gedragingen of competenties en bekwaamheden van een lid van de VGCT in een opleidingscontext. . Degene tegen wie de gedraging zich richtte, kan een klacht indienen. De registratiecommissie kan ook klachten van derden behandelen, mits de klager aantoont dat hij een redelijk belang heeft.

Onder opleidingscontext verstaan we:

1. Het geven van supervisie in het kader van de opleiding tot cognitief gedragstherapeut VGCT® of cognitief gedragstherapeutisch werker VGCT® of de herregistratie als cognitief gedragstherapeut VGCT®, cognitief gedragstherapeutisch werker VGCT® of supervisor VGCT®.
2. Het geven van leertherapie in het kader van de opleiding tot cognitief gedragstherapeut VGCT®.
3. Het doceren in een door de VGCT geaccrediteerde opleidingsactiviteit.

Onder afhankelijkheidsrelatie verstaat de VGCT de relatie tussen een lid van de VGCT dat onderwijs, supervisie of leertherapie geeft en degene die deze vormen van onderwijs volgt.

De klacht moet binnen drie maanden na het ontstaan van de klacht worden ingediend.

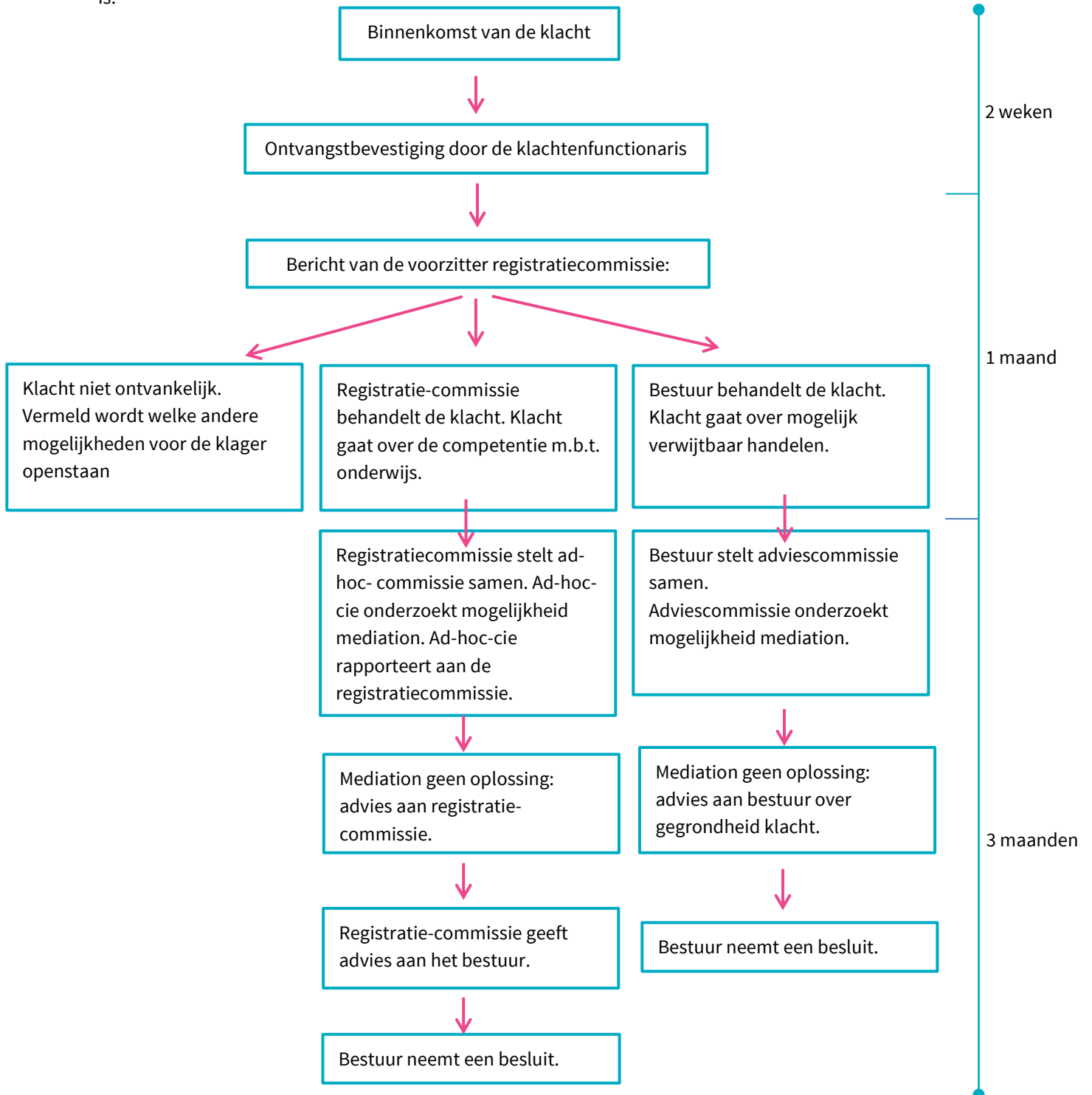
Procedure

- De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht en stuurt je binnen twee weken een ontvangstbevestiging. De klacht wordt doorgestuurd naar de voorzitter van de registratiecommissie.
- De voorzitter stelt vast of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht ontvankelijk is, stelt hij vast of de registratiecommissie of het bestuur de klacht gaat behandelen.



- De voorzitter streeft ernaar je binnen een maand na de ontvangstbevestiging te berichten over de vervolprocedure. Als je klacht niet ontvankelijk is, deelt de voorzitter mee of er een andere procedure bij de VGCT voor je openstaat.

In het schema kun je zien hoe de procedure verder verloopt en binnen welke termijnen we ernaar streven je klacht te behandelen. Als het niet lukt om je klacht binnen deze termijnen af te handelen, zal de voorzitter van de registratiecommissie je hiervan op de hoogte stellen. Hij zal een indicatie geven van de tijd die nodig is.

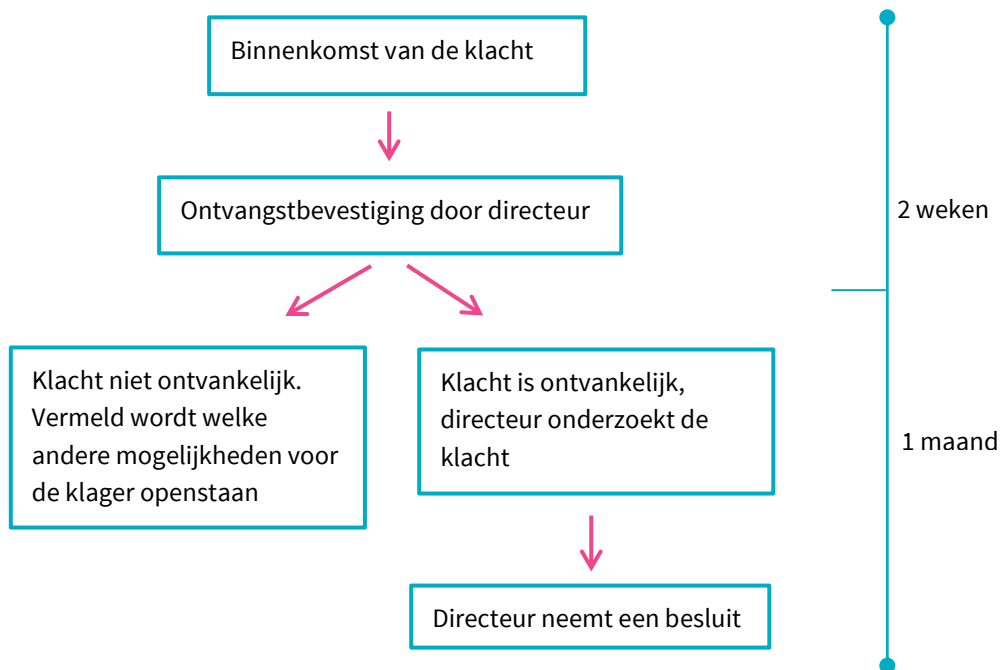


2. Klachten over het handelen van organen en medewerkers van de vereniging (artikel 10.1 en 10.2 HHR)

Je klacht kun je binnen zes weken na het ontstaan van de klacht indienen bij de directeur van de VGCT.

Procedure

- Binnen twee weken ontvang je een ontvangstbevestiging, hierin wordt vermeld of je klacht ontvankelijk is of niet. Als je klacht niet ontvankelijk is, deelt de directeur mee of er een andere procedure bij de VGCT voor je openstaat.
- Als de klacht ontvankelijk is onderzoekt de directeur de klacht. De directeur streeft ernaar binnen een maand na de ontvangstbevestiging een besluit over de klacht te nemen. Het besluit wordt aan je meegedeeld.



Als je vindt dat de directeur je klacht niet goed behandeld heeft, kan je het bestuur vragen je klacht nogmaals te beoordelen. Dit verzoek moet binnen zes weken nadat het besluit van de directeur aan je is meegedeeld zijn ingediend bij het bestuur.

Het bestuur zal onderzoeken of de directeur adequaat heeft gehandeld en indien nodig het besluit van de directeur herzien. Het bestuur streeft ernaar binnen een maand na het verzoek een besluit te nemen. Het besluit wordt aan je meegedeeld.

Beroep bij klachten over evenementen van de VGCT

Heb je een klacht over een evenement van de VGCT, dan is het mogelijk om na de behandeling door de directeur en het bestuur in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde.

Onder evenement wordt in het kader van deze klachtenprocedure verstaan: congressen, symposia, conferenties, seminars, workshops, cursussen, trainingen, studiedagen en andere opleidings- en verenigingsactiviteiten, waarvan de VGCT (hoofd-)organisator is. De klacht kan gaan over het evenement zelf of over de bejegening door een medewerker van de VGCT of een docent.

Dhr. mr. R. Baneke behandelt deze beroepen, je kunt hem bereiken via klacht@vgct.nl. Hij behandelt en beoordeelt het beroepsschrift onafhankelijk. Hij neemt binnen twee maanden na ontvangst van je beroep een besluit. Indien dit niet mogelijk is, word je hiervan schriftelijk in kennis gesteld en word je geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. De uitspraak van de heer Baneke is bindend voor de VGCT.

3. Meldingen en signaleringen over medeleden (artikel 10.3 HHR)

Meldingen en signaleringen kunnen worden ingediend bij het bestuur. Aan het doen van een melding is geen termijn verbonden. In verband met de mogelijke consequenties voor het betreffende lid verzoeken we je de melding zo snel mogelijk te doen.

Binnen twee weken ontvang je een ontvangstbevestiging van je melding. Over het verdere verloop van het onderzoek en de eventuele maatregelen zal je in verband met de privacy van het betreffende lid niet persoonlijk op de hoogte worden gesteld.

4. Het versturen van je klacht of melding

Om je klacht of melding zo goed en zo snel mogelijk te behandelen vragen we je om het klachtenformulier te gebruiken. Je kunt het formulier vinden op de website van de VGCT, onder 'over VGCT' -> 'klachtregeling'. Stuur het formulier met de eventuele bijlagen naar het bureau van de VGCT, t.a.v. de klachtenfunctionaris (postbus 14081, 3508 SC Utrecht) of verstuur het per e-mail naar klacht@vgct.nl.

We hechten er veel waarde aan dat je klacht vertrouwelijk wordt behandeld. Als je het klachtenformulier of andere stukken per post stuurt, wil je dan op de envelop 'vertrouwelijk' schrijven? De bureaumedewerkers, bestuursleden en commissieleden die de klachten behandelen zijn tot geheimhouding verplicht.

Vermeld in het formulier de volgende gegevens:

Je persoonlijke gegevens:

- Naam
- Lidstatus en lidmaatschapsnummer (indien van toepassing)
- Adres
- Postcode
- Woonplaats
- Telefoonnummer(s) (overdag en 's avonds)
- E-mailadres
- Ondertekening

Gegevens over de klacht of melding:

- De naam van het lid van de VGCT waarover je klaagt of een melding doet (indien van toepassing)
- Een omschrijving van de klacht of melding
- De datum van het voordoen van de situatie waarover je klaagt of een melding doet
- De datum waarop je de klacht of melding indient
- Wat het doel is van je klacht of melding

5. Registratie en archivering

Op het bureau worden de klachten en meldingen geregistreerd en gearhiveerd. Klachten en meldingen worden bewaard tot twee jaar na afhandeling.