

Klachtenreglement

De Stichting biedt aan geregistreeerde Traumaseksuologen de mogelijkheid een klacht van de zorg-afnemer in behandeling te nemen. Het doel van deze klachtenregeling is het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling en zorgvuldig behandelen van een klacht. Bij het afhandelen van de klacht streven we naar tevredenheid van alle betrokken partijen.

Werkingsfeer

Traumaseksuologie is een jonge wetenschap die nog volop in ontwikkeling is. De theorie en de werkzame modellen moeten niet gezien worden als protocollen maar als toeleiding naar de innerlijke geschade structuur van mensen die in hun jeugd seksueel misbruik hebben meegemaakt.

Er is in dit vak een sterke dader-slachtoffer dynamiek te herkennen, waarbij oude ervaringen bepalend kunnen worden in het hier en nu en waarbij verschillen in positie aanleiding kunnen zijn voor conflicten. Hoewel bij elke opleiding in Traumaseksuologie de eigen ervaringen worden doorgewerkt geeft dit geen garantie dat begeleiders / opleiders geheel vrij zijn van de onaffe ervaringen in zichzelf en de projecties die dit geeft naar hun omgeving of hun cliënten.

De kennis van dader-slachtoffer dynamiek is altijd een onderdeel van de visie op een ingediende klacht. Er wordt altijd naar gestreefd om tot een goede afsluiting te komen van de klacht. Daarbij kijken we naar mogelijkheden hoe de klacht gecorrigeerd kan worden en hoe in de toekomst fouten voorkomen kunnen worden. Dit geldt voor klager, aangeklaagde en de hele gemeenschap van Traumaseksuologen en betrokkenen. Elke klacht, incl. de bij de commissie ingediende stukken worden bewaard en geregistreerd in een daarvoor bestemd logboek.

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. De Stichting= Stichting voor Traumaseksuologie.
- b. Klacht: een gerichte uiting van ongenoegen of ontevredenheid over het gedrag, handeling of nalaten van een Traumaseksuoloog of Opleider in Traumaseksuologie die zich verbonden heeft verklaard aan de beroeps- en ethische code Traumaseksuologie, die door het bestuur van de stichting is opgemaakt en vastgesteld en gepubliceerd op de website van de stichting.
- c. Beklaagde: een persoon die is geregistreerd als deelnemer aan het register voor Traumaseksuologen of het subregister van opleiders in Traumaseksuologie.
- e. Klachtenfunctionaris: Binnen het bestuur heeft een van de leden de functie van klachtenfunctionaris. Deze functionaris is zelf geen lid van de commissie maar zorgt dat er een klachtencommissie bij elkaar komt om de klacht in behandeling te nemen.

Artikel 2. Indienen van klachten

1. Nadat klager en beklagde er niet uitgekomen zijn kan er een klacht worden ingediend over begeleiders/therapeuten en/of opleiders die zijn ingeschreven in het register van Traumaseksuologen. Geregistreeerden hebben verklaard onder de beroeps- en ethische code van de Stichting te werken en op hun handelen te willen worden aangesproken.
2. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend via het klachtenformulier op de website van de Stichting.
3. Een schriftelijk ingediende klacht is ondertekend en bevat ten minste:
 - De naam en het e-mailadres van de indiener
 - De naam van de betreffende persoon waar de klacht over gaat
 - De datum waarop de klacht is ingediend

- Een korte, duidelijke omschrijving van de klacht, de feiten en de gronden waarop de klacht berust en zoveel mogelijk voorzien van data, feiten en verdere omstandigheden.
- Een handtekening

Artikel 3. Behandeling van klachten

Een schriftelijk ingediende klacht wordt schriftelijk behandeld.

Artikel 4. Ontvangstbevestiging schriftelijke klachten

1. De klacht wordt schriftelijk bevestigd binnen drie weken na ontvangst van de klacht.
2. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - De klachtomschrijving
 - De termijn van afhandeling
 - De verdere procedure
 - De contactpersoon

Artikel 5. Verantwoordelijkheid Stichting

De Stichting is uitsluitend verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen van de klacht en het organiseren van een klachtencommissie die zorg draagt voor de behandeling en afhandeling van de klacht.

Artikel 6. Hoorplicht

Procedure:

Commissie stelt de beklagde op de hoogte van de klacht en vraagt hierop naar de commissie schriftelijke te reageren. Commissie vraagt (eventueel) schriftelijke toelichting aan de klager.

De ingestelde commissie stelt de klager en beklagde de gelegenheid te worden gehoord.

Artikel 7. Termijn van behandeling door de commissie

1. De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst behandeld.
2. De commissie kan de afhandeling van de klacht met 2 weken verdagen als nader onderzoek dit noodzakelijk maakt. De klager en beklagde worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. De Stichting meldt de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden.

Artikel 8. Onpartijdige klachtbehandeling

De klachtencommissie bestaat uit 3 onpartijdige leden uit het register. De behandeling van een klacht gebeurt door de klachtencommissie. Wanneer een deelnemer van de klachtencommissie betrokken is (geweest) bij de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid, wordt de afhandeling overgenomen door iemand die niet betrokken is (geweest) bij de klacht.

Artikel 9. Leren van klachten

De Stichting benut klachten als mogelijkheid om de beroeps- en ethische code en dit reglement te verbeteren.

Artikel 10. Kennisgeving, registratie en publicatie

1. De commissie stelt de Stichting en de klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en het oordeel daarover.
2. Het bestuur van de Stichting zorgt voor registratie van de schriftelijk ingediende klachten en de uitvoering als het consequenties heeft voor inschrijving in het register en/of vermelding op de website van de Stichting.

Artikel 11. Kosten

Aan het behandelen van een klacht zijn kosten verbonden. Die kosten zijn afhankelijk van de aard, duur en omvang van de klacht en worden vastgesteld door de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris int het geld van de klager. Indien de klager in gelijk is gesteld worden de kosten verhaald op de betreffende beklagde.

Artikel 12. Inwerkingtreding

Per 1 mei 2024 is de beroeps- en ethische code en dit klachtenreglement in werking getreden.