

KWALITEITSREGELS SCHOLING & SUPERVISIE

Kwaliteitshandboek Scholing en Supervisie

1. Werving

- 1.1. In alle wervingscampagnes of –materiaal respecteert het instituut de reclamecode voor cursussen.
- 1.2. Reclame voor cursussen behoort een waarheidsgetrouw beeld te geven van de instelling, respectievelijk onder welke auspiciën de cursus plaatsvindt, en van de cursus zelf. De reclame dient zich te onthouden van enige suggestie van redelijkerwijze niet te verwezenlijken resultaten en van het stellen van niet-erkende "graden";
- 1.3. NultotZes Psychotherapie respecteert andere instituten als concurrenten en onthoudt zich van agressieve competitieve uitingen.

2. Kwaliteit

- 2.1. Ten minste één persoon moet geheel bekend zijn met iedere aangeboden cursus en met hetgeen de deelnemers minimaal te wachten staat alsook met de contractuele vereisten.
- 2.2. Het lesmateriaal bevat duidelijke instructies voor de cursist.
- 2.3. Er wordt een accurate administratie worden bijgehouden in welke de deelnemers staan ingeschreven, voor welke cursus en in welke periode.
- 2.4. Vragen van administratieve aard of met betrekking tot het onderwijs worden binnen 1 week beantwoord. Indien de beantwoording langer dan een week in beslag neemt, wordt een bericht van ontvangst van de vraag verzonden, met een indicatie van de voor beantwoording van de vraag verwachte doorlooptijd.
- 2.5. Studiebegeleiding is tijdens kantooruren te bellen. Wanneer de telefoon niet kan worden beantwoord, is een voicemail of antwoordapparaat aanwezig voor het inspreken van boodschappen.

2.6. In het geval NultotZes Psychotherapie voor een cursus externe docenten contracteert, verzekert NultotZes Psychotherapie zich ervan dat alle uitvoerende docenten/trainers deskundigen op het vak/onderwerp zijn.

2.7. Na afloop van de cursus wordt aan de cursisten een evaluatieformulier uitgereikt, waarin de cursus en de docenten worden geëvalueerd. Indien de uitkomsten van de evaluaties daartoe aanleiding geven onderneemt NultotZes Psychotherapie gepaste en adequate actie.

2.8. Alle informatie die door cursisten wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor NultotZes Psychotherapie, haar medewerkers en de docenten. Voor cursussen en supervisiegroepen waarin patiënt/cliëntsystemen worden besproken, wordt van de deelnemers verlangd dat zij een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

3. Inschrijving

3.1. Inschrijvingen zijn pas definitief als de cursusgelden volledig zijn voldaan.

3.2. De cursist heeft na inschrijving 15 dagen bedenktijd. Tot 15 dagen na de dag van aanmelding kan de cursist zijn/haar deelname annuleren. Cursisten ontvangen in dat geval eventueel betaalde cursusgelden retour.

3.3. NultotZes Psychotherapie behoudt zich het recht voor bij minder dan 10 aanmeldingen voor een cursus, deze cursus te annuleren. Cursisten ontvangen in dat geval eventueel betaalde cursusgelden retour.

4. Klachten

4.1. Er is een onafhankelijke [klachtenregeling](#).

4.2. Wanneer een cursist een klacht indient, wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd, binnen 3 dagen na ontvangst van de klacht;

4.3. Bij de ontvangstbevestiging wordt de verwachte behandeltijd van de klacht vermeld. Klachten worden binnen 4 weken afgehandeld;

4.4. klachten worden vertrouwelijk behandeld;

4.5. de klachtenprocedure is openbaar;

4.6. de behandeling van klachten is binnen NultotZes Psychotherapie belegd bij Mw. H.M. Jonker. Als de klacht niet kan worden opgelost, wordt onafhankelijke klachtenregeling aangewend. Het oordeel van de arbiter is bindend;

- 4.7. afgeronde klachtenprocedures worden geregistreerd en twee jaren bewaard;
- 4.8 een bevestiging per e-mail geldt als schriftelijke bevestiging