

KLACHTENREGLEMENT Psychologie 2B

Artikel 1. Algemene bepalingen

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan: Klacht: een uiting van ontevredenheid

Betrokkene: de persoon jegens wie de gedragingen dan wel uitlatingen, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden

Artikel 2. Indiening van een klacht

2.1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van Psychologie 2B, bij de uitoefening van hun werkzaamheden, jegens hem of haar zich hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij Psychologie 2B.

2.2. Onder medewerkers van Psychologie 2B, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van Psychologie 2B werkzaamheden ten behoeve van klanten van Psychologie 2B hebben verricht.

2.3. Een klacht kan enkel schriftelijk bij Psychologie 2B worden ingediend.

2.4. Voor de behandeling van de klacht, en registratie in het klachtenmanagementsysteem, zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- de naam, geboortedatum en adres van de betrokkene;
- de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
- de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
- een omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Artikel 3. Ontvangstbevestiging

3.1. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk binnen een week bevestigd.

3.2. De ontvangstbevestiging bevat:

- de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
- een korte beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;
- de vermelding van de contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

Artikel 4. Wijze van afhandeling

4.1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Psychologie 2B. Indien de klacht de directie betreft, kan een onafhankelijke partij ingeschakeld worden. Dit kan zijn de opdrachtgever. Indien de klacht of de ontstane situatie van dien aard is dat de opdrachtgever naar mening van één van de partijen geen niet een neutrale positie kan innemen zal een mediator ingeschakeld worden. Eventuele kosten hiervoor worden door Psychologie 2B. _____

4.2. Psychologie 2B is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

4.2.1. zij betrekking heeft op een gedraging dan wel uitlating waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;

4.2.2. zij betrekking heeft op een gedraging dan wel uitlating die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

4.2.3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

4.2.4. Aan de persoon op wie de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

4.2.5. Psychologie 2B stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

4.2.6. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en aan degene op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft toegezonden.

4.2.7. Psychologie 2B handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

4.2.8. Psychologie 2B kan de afhandeling van de klacht ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

4.2.9. Psychologie 2B stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

Artikel 5. Registratie

5.1. Psychologie 2B draagt zorg voor een registratie van de klachten in het klachtenmanagementsysteem. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, het aantal klachten dat in behandeling is genomen, de doorlooptijd, alsmede de naar aanleiding van de klachten getroffen maatregelen. Tevens bevat deze registratie het aantal klachten dat niet in behandeling is genomen. De klachten zijn gecategoriseerd in: betrouwbaarheid, deskundigheid, inlevend vermogen, klantvriendelijkheid, snelheid, toegankelijkheid, zorgvuldigheid en overig.

5.2. Psychologie 2B zendt op verzoek eens per kwartaal aan opdrachtgevers een evaluatierapport met de voor hen relevante registratie van behandelde klachten.

Artikel 6. Slotbepalingen

6.1. Op verzoek wordt aaneen ieder kosteloos een exemplaar van dit reglement verschaft.

6.2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2017.