



Klachtenreglement

Doelstelling van het klachtenreglement

Het klachtenreglement heeft als doel het recht doen aan de belangen van de cliënt door een zorgvuldige afhandeling van ingediende klachten. Hierdoor bevordert de kwaliteit van de behandelingen en procedures binnen Claassen Psychosociaal Adviesbureau.

Indienen klacht

Tijdens het begeleidingsproces kan er altijd iets misgaan. Komt u samen met uw therapeut er niet uit, dan kunt u hiervoor een klacht indienen. Uw klacht dient schriftelijk en ondertekend ingediend worden bij de directie van:

Claassen Psychosociaal Adviesbureau
Heuvel 18
5221 AP 's- Hertogenbosch (Engelen)

Uw klacht dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- Naam en adres van de indiener;
- Dagtekening;
- Vermelding van de behandelaar waartegen de klacht wordt ingediend;
- Datum/periode waarop het voorval/gedraging zich heeft voorgedaan;
- De plaats waar het voorval/gedraging zich heeft voorgedaan;
- Omschrijving van de klacht;
- Ondertekening door de indiener.

U kunt gebruik maken van het klachtenformulier wat u kunt downloaden op de website: www.claassenpsa.nl. Klachten die niet ondertekend of onvolledig zijn ingediend, worden door Claassen Psychosociaal Adviesbureau niet in behandeling genomen. De indiener zal hiervan op de hoogte worden gesteld en heeft hierna 10 dagen de gelegenheid om de gebreken aan te vullen.

Ontvangstbevestiging

De indiener van de klacht krijgt binnen twee weken na ontvangst van zijn/haar klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- De afhandelingstermijn van de klacht;
- Het verdere verloop van de afhandeling van de klacht;
- De naam van de klachtbehandelaar;
- De mogelijkheid om gehoord te worden.

Behandeling klacht

De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke vertegenwoordiger van Claassen Psychosociaal Adviesbureau, die zelf niet bij de klacht is betrokken. Deze klachtenbehandelaar zal de betrokken medewerker op de hoogte stellen van de ingediende klacht. De klachtenbehandelaar onderzoekt de feiten en omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Indien noodzakelijk zal de klachtenbehandelaar aanvullende informatie bij de indiener van de klacht opvragen. In het kader van het onderzoek zal de betrokken therapeut door de klachtenbehandelaar gehoord worden. De klacht zal door Claassen Psychosociaal Adviesbureau binnen 6 weken na de ontvangstdatum worden afgehandeld. Claassen Psychosociaal Adviesbureau zal de indiener van de klacht schriftelijk in kennis stellen van de uitspraak op zijn/haar klacht.



Horen partijen

Zowel de indiener van de klacht als de betrokkene op wie de klacht betrekking heeft, hebben het recht om te worden gehoord. Indien de indiener van de klacht gehoord wil worden stelt Claassen Psychosociaal Adviesbureau de belanghebbende hiertoe in de gelegenheid. Van dit gesprek wordt door

Claassen Psychosociaal Adviesbureau een verslag gemaakt, dat op verzoek van de belanghebbende aan hem/haar wordt verstrekt.

Niet in behandeling nemen klacht

Claassen Psychosociaal Adviesbureau neemt in onderstaande gevallen klachten niet in behandeling:

- Klachten die betrekking hebben op een voorval/gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- Klachten die betrekking hebben op een gedraging/voorval waarvoor reeds eerder bij Claassen Psychosociaal Adviesbureau een klacht is ingediend.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

Documenteren klacht

Voor elke klacht zal een klachtendossier worden aangemaakt. Gegevens betreffende de klachtenprocedure worden tevens geautomatiseerd vastgelegd en verwerkt. Op de klachtenprocedure zijn de bepalingen van het privacyreglement van toepassing.