

Klachtenprocedure

Een cliënt die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling van het instituut of een medewerker van Kernvisie methode, kan over die handeling een klacht indienen bij de directie.

De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken nadat de betreffende handeling is verricht of het besluit is genomen schriftelijk te worden ingediend, onder overlegging van ter zake van de klacht relevante stukken.

Bij overschrijding van de in het vorige lid genoemde termijn kan tot niet ontvankelijk verklaring van de klacht worden overgegaan, tenzij de overschrijding niet aan belanghebbende is te wijten, dan wel niet voor zijn risico behoort te komen.

Van de beslissing op de klacht wordt de deelnemer binnen 4 weken schriftelijk, met redenen omkleed, op de hoogte gebracht. Deze termijn kan door de directie, indien daar aanleiding toe bestaat, met twee weken worden verlengd. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Klachten worden zeer serieus genomen en vertrouwelijk behandeld. De klacht en de afhandeling worden schriftelijk bewaard voor een termijn van twee jaar. Het dossier is uitsluitend door de directie, door de vertrouwenspersoon en de onafhankelijke derde te raadplegen.

Beroepsmogelijkheid

Wanneer de indiener van de klacht dan wel de persoon wie de klacht betreft het niet eens is met de afhandeling en de besluiten ten aanzien van de klacht, kan hij of zij in beroep gaan bij een onafhankelijke en niet aan de opleiding verbonden deskundige.

Contactgegevens voor onafhankelijke klachtenbemiddeling:

Quasir

Expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen zorg en welzijn

www.quasir.nl

bemiddeling@quasir.nl

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert de betrokkenen bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Krachtig anders Leren.