

KLACHTENREGLEMENT Hende Bauer, Therapie, Training en Coaching

Hende Bauer hecht veel belang aan tevreden relaties. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van dienstverlening. In onze werkwijze wordt de beroepscode van het Nederlands instituut voor Psychologen, NIP, gevolgd en de richtlijnen van het register Beroepen in de Gezondheidszorg BIG.

Waar gewerkt wordt, worden helaas soms ook fouten gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over de therapie, coaching, supervisie, onze dienstverlening of een ander aspect van (de praktijk van) Hende Bauer, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen. Wij nemen uw op- en aanmerkingen serieus en zoeken graag samen met u naar een passende oplossing.

1. Indienen van een klacht. Wij stellen het bijzonder op prijs, wanneer wij voorafgaande aan het indienen van een klacht, bij u langs kunnen komen om uw klacht te bespreken. Mocht u dit om welke reden dan ook niet willen dan kunt u de klacht ook per direct schriftelijk bij ons indienen. U kunt uw klacht richten aan mevrouw H. Bauer.

2. Verloop van de klachtenprocedure

- De ontvangst van uw klacht wordt zo snel mogelijk na binnenkomst bevestigd.
- Vervolgens nemen wij zo spoedig mogelijk (binnen maximaal 15 werkdagen) contact met u op om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.
- Wij streven ernaar om elke klacht binnen 30 werkdagen opgelost te hebben. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt u over de oorzaak daarvan geïnformeerd.
- Na het afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden schriftelijk vastgelegd. Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk met de verkregen informatie om.

3. Beroepsmogelijkheid

Mocht u van mening zijn dat uw klacht niet afdoende is behandeld, dan stellen wij voor om de hulp in te schakelen van een onafhankelijke, te weten mevrouw mr. T. Dreiling, mediator, te Leiderdorp.

4. In dat geval worden onkosten tussen partijen gedeeld, tenzij de desbetreffende beroepsinstantie een andere verdeling redelijk acht, gezien de afhandeling van de klacht. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend. Eventuele consequenties voor Hende Bauer worden door ons correct afgehandeld.

5. Bewaartermijn

Klachten, en de wijze van afhandeling, worden geregistreerd en voor de duur van drie jaren bewaard.