

KLACHTENREGLEMENT TERHEYNE

TERHEYNE biedt onder meer langs elektronische weg laagdrempelige en kortdurende psychologische hulp. De behandelingen worden voor het Nederlandse taalgebied aangeboden door TERHEYNE.

Deze klachtenregeling is een klachtenregeling zoals bedoeld in artikel 2 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en is van toepassing op alle behandelingen die TERHEYNE uitvoert of laat uitvoeren door één van haar (nog op te richten) werkmaatschappijen.

Definities

A: Cliënt:

Een natuurlijk persoon die door (een medewerker van) TERHEYNE is of wordt behandeld.

B: Klacht:

Een door of namens de klager ingediende schriftelijke uiting van ongenoegen met betrekking tot enig handelen of nalaten door (een medewerker van) TERHEYNE dat in directe relatie staat tot de behandeling.

C: Klager:

De cliënt - of in geval van diens overlijden diens nabestaande(n) en in geval van minderjarigheid van de cliënt diens wettelijk vertegenwoordiger - die een klacht kenbaar maakt met als doel de klachtencommissie van TERHEYNE een oordeel te vragen over de gegrondheid van de klacht.

D: Betrokken behandelaar:

De medewerker van TERHEYNE op wiens handelen de klacht betrekking heeft.

E: Reglement:

De klachtencommissie heeft een eigen reglement van orde.

Het klachtrecht

Elke cliënt heeft het recht een klacht in te dienen bij de door TERHEYNE benoemde klachtencommissie binnen een jaar nadat hetgeen waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan.

De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden die worden benoemd door de directie van TERHEYNE. De leden van de commissie zijn geen medewerker van TERHEYNE of anderszins aan TERHEYNE verbonden. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die aangewezen is door de directie van TERHEYNE.

De behandeling van de klacht

De ambtelijk secretaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen veertien dagen nadat de klacht is ingediend. De ontvangst wordt bevestigd aan de klager zelf, de betrokken behandelaar en aan de directie van TERHEYNE.

De directie van TERHEYNE ziet er vervolgens op toe dat de klacht

behandeld wordt volgens het reglement. De klager en de betrokken behandelaar worden beiden in de gelegenheid gesteld een mondelinge of schriftelijke toelichting te geven op het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft.

Is de klacht niet binnen de termijn van een jaar ingediend, dan zal de klachtencommissie concluderen dat deze kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.

Binnen drie maanden na ontvangst van de klacht neemt de klachtencommissie een beslissing ten aanzien van de (on)gegrondheid van de klacht. De beslistermijn van drie maanden kan met maximaal drie maanden verlengd worden wanneer de klachtencommissie niet in staat is binnen de termijn een beslissing te nemen. De klager, de betrokken behandelaar en de directie worden schriftelijk op de hoogte gebracht van een eventuele verlenging van de beslistermijn, van de duur ervan en van de redenen.

De klager en de betrokken behandelaar kunnen zich voor eigen rekening laten bijstaan door een advocaat of andere adviseur(s).

De verdere afhandeling van de klacht door TERHEYNE

De directie van TERHEYNE zal binnen een maand nadat de klachtencommissie een oordeel geveld heeft met betrekking tot de klacht zowel de klager als de klachtencommissie schriftelijk mededelen of zij naar aanleiding van dit oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke maatregelen dit zijn. Deze termijn kan met maximaal twee maanden verlengd worden.

De bevoegdheden van de klachtencommissie

Het oordeel van de klachtencommissie is niet bindend en loopt niet vooruit op enige civiele- strafrechtelijke- of tuchtrechtelijke procedures. De klachtencommissie is ook niet bevoegd om schadevergoedingen toe te kennen of om te oordelen over aansprakelijkheid.

Vertrouwelijkheid

Alle informatie die in relatie tot een klacht bekend wordt zal vertrouwelijk behandeld worden, ook nadat het lidmaatschap van de klachtencommissie beëindigd is.

Wijziging van deze klachtenregeling

Wijzigingen van deze klachtenregeling worden door de directie van TERHEYNE vastgesteld. De wijzigingen worden van kracht op de eerstvolgende werkdag nadat ze zijn vastgesteld.

SLOTBEPALING

Dit klachtenreglement treedt met ingang van 1 februari 2008 in werking.