

## Klachtenregeling van Psychologisch Adviesbureau Libertijn B.V.

### 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Het bureau: de organisatie Psychologisch Adviesbureau Libertijn B.V. die diensten aanbiedt aan natuurlijke- en rechtspersonen op het gebied van het verwerven en / of behouden van en / of het effectief functioneren in betaalde arbeid.
- b. Medewerker: de natuurlijke persoon, medewerker van het bureau, al dan niet in loondienst, op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, voor zover dit heeft plaats gevonden in het kader van de dienstverlening van het bureau.
- c. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen met betrekking tot de dienstverlening van het bureau of (één van) haar medewerkers, niet zijnde een klacht met betrekking tot een factuur.
- d. Cliënt: de natuurlijke persoon die de dienstverlening van het bureau geniet.
- e. Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die opdracht heeft verstrekt tot de dienstverlening van het bureau en borg staat voor betaling ervan.
- f. Klager: de cliënt of opdrachtgever die een klacht heeft ingediend.
- g. Klachtencommissie: de natuurlijke perso(o)n(en) door het bureau benoemd ter behandeling van de klacht, bestaande uit één of meer medewerkers, niet betrokken bij de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft.

### 2. Klachtrecht

- a. Iedere cliënt en opdrachtgever heeft het recht om over de wijze waarop het bureau zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen.
- b. Indien de klacht een factuur betreft, geldt de in de Algemene Voorwaarden geformuleerde regeling.
- c. Een gedraging van een medewerker wordt aangemerkt als een gedraging van het bureau voor zover deze gedraging aan het bureau kan worden toegerekend.

### 3. Klaagschrift

- a. Een klaagschrift moet worden ondertekend en tenminste bevatten:
  - a. De naam en het adres van de indiener
  - b. De dagtekening
  - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging
  - d. De naam van de medewerker tegen wie de klacht is gericht
- b. Klaagschriften die niet gedagtekend zijn, worden geacht te zijn gedagtekend op de dag van ontvangst. Indien het klaagschrift niet voldoet aan één van de andere vereisten onder lid 3.a, stelt het bureau klager in de gelegenheid het klaagschrift aan te vullen en / of te corrigeren. Indien klager hierin verzuimt, of het klaagschrift is redelijkerwijze niet te herleiden tot een cliënt of opdrachtgever, dan vervalt het klachtrecht.
- c. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
- d. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

4. Afdoening in der minne
  - a. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bureau nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden
  - b. Zodra het bureau naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. Klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de medewerker wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.
  
5. Bijstand van klager
  - a. Klager en medewerker kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of vertegenwoordigen
  - b. Het bureau kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging en identificatie verlangen
  - c. Het bureau kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan weigeren
  - d. Lid c. is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs
  
6. Ontvangstbevestiging, door- en toezending en administratie
  - a. Het bureau bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
  - b. Het bureau zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan klager.
  - c. Het bureau zendt een klaagschrift dat niet voor haar bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk retour naar klager.
  - d. Het bureau kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3 lid a, c of d voldoet, niet te behandelen, mits klager in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door het bureau te stellen termijn aan te vullen.
  - e. Het bureau registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een adequate voortgangscontrole.
  
7. Geen verplichting tot klachtbehandeling
  - a. Het bureau is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
    - a. Waarover door klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
    - b. Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - b. Het bureau is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
  - c. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt het bureau de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.
  
8. Gelegenheid tot horen
  - a. Het bureau stelt klager en medewerker in de gelegenheid te worden gehoord

- b. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- c. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

9. Behandeling en beslissing

- a. Het bureau handelt de klacht binnen zes weken na horen of, – indien aan het bepaalde in artikel 11 lid a toepassing wordt gegeven – binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
- b. Het bureau kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en medewerker.

10. Afdoening

- a. Het bureau stelt klager en medewerker schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
- b. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

11. Klachtadviescommissie

- a. Het bureau kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
- b. Het bureau benoemt de voorzitter, secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.
- c. De medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.
- d. Het bureau kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

12. Handelwijze en communicatie klachtadviescommissie

- a. Zodra het bureau besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt het bureau klager en medewerker mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.
- b. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie
- c. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
- d. De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, lid b.
- e. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventueel aanbevelingen, aan het bureau.
- f. Het rapport bevat het verslag van het horen.

13. Beslissing van het bureau

- a. Indien de conclusies van het bureau afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving bedoeld in artikel 10 lid a.
- b. Tegen een beslissing van het bureau staat geen verder bezwaar of beroep meer open.

- c. Indien klager ontevreden is met betrekking tot de beslissing van het bureau op het klaagschrift, dan kan klager een klacht indienen over het bureau bij de opdrachtgever.

14. Administratie en analyse

- a. Het bureau draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten als bedoeld in deze regeling.
- b. Het bureau analyseert jaarlijks de ingediende klachten. Hierbij wordt nagegaan of er sprake is van trends, of de genomen maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van het bureau.

15. Overgangsbepaling, citeertitel en inwerkingtreding

- a. Deze klachtenregeling dient als aanvulling op en uitwerking van de klachtenregeling zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden van het bureau. Het gestelde daarin blijft onverkort gehandhaafd.
- b. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Psychologisch Adviesbureau Libertijn B.V.
- c. Het bureau informeert cliënten en opdrachtgevers met betrekking tot de klachtenregeling.
- d. Deze regeling is vastgesteld door de bevoegde leiding van Psychologisch Adviesbureau Libertijn B.V. d.d. 1 augustus 2010 en treedt met ingang van die datum in werking.

Aldus vastgesteld te Houten, 1 augustus 2010

Psychologisch Adviesbureau Libertijn B.V.

Te dezen in rechte vertegenwoordigd door drs. W.A. Bijkerk

En door mevrouw drs. B.M. Bijkerk-Gentenaar