

Klachten reglement

Met betrekking tot klachten over haar dienstverlening verklaart SpecialistenNet Psychologie B.V. (hierna te noemen SNP) dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij SNP worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van SNP als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van SNP werkzaamheden ten behoeve van cliënten van SNP hebben verricht.

De klager dient een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht te ontvangen. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging/en of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

SNP draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Ten aanzien van de geleverde zorgtrajecten kunt u gebruik maken van:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg>

De heer E.O. Prager Algemeen directeur