

## **KLACHTENREGLEMENT van Berna Sillessen t.b.v. cliënten**

### **Uitgangspunten.**

Het op een adequate manier omgaan met klachten is een onderdeel van de kwaliteit van de dienstverlening van Berna Sillessen. De wijze van indiening van een klacht en van behandeling is neergelegd in dit klachtenreglement. Genoegdoening van de cliënt speelt daarbij een rol.

Daarnaast kan Berna Sillessen door kennis te nemen van de klachten, veranderingen aanbrengen ter verbetering van de dienstverlening als journeytherapeut.

### **Wat kan onder een klacht worden begrepen.**

Een uiting van onvrede over behandeling of bejegening met betrekking tot de behandeling door Berna Sillessen die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren, met uitzondering van schadeclaims.

### **Wie kan een klacht indienen.**

Een klacht kan worden ingediend door iedereen die een behandeling heeft ondergaan bij Berna Sillessen of door diens wettelijke vertegenwoordiger..

### **Klachtenbehandeling.**

Klachten worden altijd serieus genomen. Een cliënt dient de klacht schriftelijk in te dienen bij Berna Sillessen..

:

- Binnen 3 dagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager een brief ter bevestiging van ontvangst verstuurd.
- Berna Sillessen zal er alles aan doen om uw klacht zo goed als mogelijk is op te lossen.
- Binnen 3 weken na verzending van de ontvangstbevestiging wordt een schriftelijk antwoord op de klacht verzonden.
- Berna Sillessen zorgt voor archivering van het origineel van de klacht en een kopie van de antwoordbrief met eventueel bijbehorend dossier in het desbetreffende klachtdossier.

Indien de afhandeling heeft geleid tot een voor de klager bevredigende oplossing, dan wordt de klacht hiermee afgesloten.

### **Klachtenbehandeling in tweede aanleg.**

De klager die niet tevreden is met de afwikkeling van de klacht in eerste aanleg kan zich wenden tot de NVJT. In het antwoord in eerste aanleg zal de klager op deze mogelijkheid worden gewezen.