

**Klachten-  
procedure**

**Van**

**To Drayer, supervisie- en focuspraktijk  
(begeleidingspraktijk)**

**Gevestigd**

**Te**

**Grijpskerke**

## **1. Begripsbepaling**

- 1.1 Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke uiting van onvrede omtrent het naleven door To Drayer, Supervisie- en Focuspraktijk (Begeleidingspraktijk) van de erecode van de beroepsgroep van Supervisoren. **Fout! De hyperlinkverwijzing is ongeldig.** ([http://www.lvsb.nl/cms/front\\_content.php?client=1&lang=3&parent=2&idcat=3&idart=37](http://www.lvsb.nl/cms/front_content.php?client=1&lang=3&parent=2&idcat=3&idart=37))
- 1.2 Een klager is een cliënt, of opdrachtgever van To Drayer, Supervisie- en Focuspraktijk (Begeleidingspraktijk), of een belanghebbende van de cliënt / opdrachtgever, die een klacht indient bij de klachtencommissie.
- 1.3 De aangeklaagde is lid van de LVSC.
- 1.4 De klachtencommissie, verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachtafhandeling, wordt samengesteld door To Drayer, Supervisie- en Focuspraktijk (Begeleidingspraktijk).

## **2. Leden klachtencommissie**

- 2.1 De leden van de klachtencommissie zijn:  
Mevrouw H. Westerweele, Voorzitter / secretaris  
De heer H.J. Drayer, lid

## **3. Indienen en behandelen van een klacht**

- 3.1 Een klacht wordt schriftelijk, aan de klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden aan: To Drayer, Supervisie- en Focuspraktijk (Begeleidingspraktijk), Garijp 4, 4364 AC Grijskerke.
- 3.2 Alleen klachten beschreven aan de hand van het 'klachtenformulier' (zie bijlage) worden in behandeling genomen.
- 3.3 De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de klachtencommissie.
- 3.4 Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de deelnemer op wie de klacht betrekking heeft.
- 3.5 De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
- 3.6 De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de Klachtencommissie en / of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de Klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
- 3.7 De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
- 3.8 De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
- 3.9 De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door één of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon / personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
- 3.10 Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en / of beoordeling van de klacht zal worden overgegaan.
- 3.11 De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken, of indien zij naar genoegen van de klager, en met instemming van de aangeklaagde, door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

- 3.12 In geval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
- 3.13 De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.
- 3.14 Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

#### **4. Bewaartermijn**

- 4.1 De klacht en alle onderliggende stukken, wordt voor een termijn van 5 jaar in depot gehouden door To Drayer, Supervisie- en Focuspraktijk (Begeleidingspraktijk).

#### **5. Inwerkingtreding**

- 5.1 Dit klachtenprotocol is in werking getreden op 01 januari 2010.

**Bijlage: KLACHTENFORMULIER**  
**To Drayer, Supervisie- en Focuspraktijk (Begeleidingspraktijk)**

1.  
Naam klager : dhr/mevr .....  
Voorletters .....  
Adres : .....  
Postcode en woonplaats: .....  
Telefoon : .....

2.  
Klacht betreft:  
 persoon .....  
 algemeen .....

3.  
Datum waarop datgene waartegen u zich beklagt, plaatsvond  
.....

4.  
Is deze klacht al eerder in behandeling geweest?  
 nee  
 ja  
Zo ja:  waar ... .....  
 bij wie .....

5.  
Heeft u geprobeerd deze klacht bespreekbaar te maken?  
 ja, gesproken met .....  
 nee

6.  
**SPECIFICATIE VAN DE KLACHT (meerdere antwoorden mogelijk):**  
serviceverlening  
 onvoldoende hulp bij .....  
 nakomen van afspraken  
 zorgvuldigheid  
 snelheid  
 onvoldoende antwoord op vragen  
 bereikbaarheid / overdracht  
 persoonlijke begeleiding en aandacht  
 deskundigheid  
 juistheid van informatie  
 inhoud van de opleiding  
 anders, nl .....



