

Heeft u een klacht?

1 Begripsbepaling

- 1.1 Client: de persoon of wettelijke vertegenwoordiger die therapie wil of volgt bij Therapiepraktijk Van Rijen
- 1.2 Opdrachtnemer: Therapiepraktijk Van Rijen in de persoon van systeemtherapeut Marga van Rijen
- 1.3 Opdracht: het leveren van therapie of coaching
- 1.4 Melding: eerst kunt u melden aan de therapeut dat u niet tevreden bent met de wijze waarop Marga van Rijen zich in een bepaalde situatie heeft opgesteld, dan wel diensten heeft geleverd.
- 1.5 Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de handelwijze van Marga van Rijen in haar dienstverlening. Een klacht kan pas ingediend worden nadat een melding (zie 1.4) niet tot genoegen van partijen wordt afgehandeld.

2 Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle therapie sessies van Marga van Rijen.

3 Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- 3.1 Een cliënt doet binnen één week nadat hij/zij de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, per mail een melding van ongenoegen bij Marga van Rijen via marga@therapiepraktijkvanrijen.nl.
- 3.2 Marga van Rijen heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
- 3.3 Marga van Rijen stelt vast waarop deze melding betrekking heeft en registreert de melding.
- 3.4 Als het mogelijk is, handelt Marga van Rijen de melding direct af. Als dit niet kan, neemt zij contact op met de cliënt en nadere afspraken maken.
- 3.5 Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) of via mail gedaan worden.
- 3.6 Wanneer de melding niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, meldt de cliënt dit binnen 2 weken schriftelijk bij Therapiepraktijk van Rijen. Dan kan de cliënt contact opnemen met de geschillencommissie SCAG. www.scag.nl voor een verdere afhandeling van de klacht.