
KLACHTENREGLEMENT Tevens vermeld op website Brainlife

1. De klachten kunnen mondeling of schriftelijk door de cliënt/ klager worden ingediend, hierbij gaat het om direct gedrag of uitlatingen van het personeel van Brainlife en daarnaast om gedrag van derden die werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Brainlife hebben verricht.
2. De klager krijgt een schriftelijke bevestiging van de klacht. In deze bevestiging wordt de klacht zo helder en duidelijk mogelijk beschreven. Hierin zijn datum, de feitelijke omschrijving van het incident en de persoon waarop het betrekking heeft van belang.
3. Indien er reeds langer dan een jaar is verstreken tot indiening van de klacht, hoeft deze niet te worden behandeld.
4. Bij het niet behandelen van de klacht wordt binnen een termijn van een week na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk in kennis gesteld.
5. De behandeling van de klacht gebeurt door een andere persoon dan waar de klacht betrekking op heeft. De klachten worden behandeld door de directie. Eventueel kan worden uitgeweken naar een externe deskundige/ vertegenwoordiger/ collega bedrijf.
6. De klager en diegene waar de klacht betrekking op heeft, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeuren te geven en er wordt een schriftelijk verslag van het gesprek gemaakt. Dit wordt aan beide betrokkenen toegezonden.
7. Binnen twee weken wordt de klacht afgehandeld.
8. De klager krijgt schriftelijk en gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek en wordt tevens op de hoogte gebracht over eventuele maatregelen naar aanleiding van de bevindingen.
9. Brainlife draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard en getroffen maatregelen naar aanleiding van ingediende klachten. Deze registratie dient eens per kwartaal aan de opdrachtgever te worden gezonden.
10. De aanwezigheid van een klachtenprocedure wordt tevens op de website vermeld indien dit vanwege partijen wordt geeist en is tevens opvraagbaar.
11. De periode waarin de gegevens worden bewaard zijn konform de wettelijke vereisten.