

Klachtenregeling

- De behandelaar hanteert een duidelijk aan de cliënt bekendgemaakte klachtenprocedure.
- De klachten dienen geanalyseerd te worden en te leiden tot corrigerende maatregelen.
- Er wordt bewaakt of genomen maatregelen effectief zijn.

Minimale criteria voor het wel of niet behandelen van een klacht

- De klacht moet schriftelijk worden ingediend
- De klacht moet zaken behelzen die direct of indirect van toepassing zijn (geweest) op de relatie cliënt en behandelaar,
- De klacht mag niet gaan over zaken die langer dan een jaar geleden zijn voorgevallen tussen cliënt en behandelaar,

Minimale criteria voor het vastleggen van een klacht

- De klacht wordt schriftelijk vastgelegd op het daartoe bestemde klachtenformulier
- De behandelaar maakt per cliënt een klachtendossier aan. In dit dossier komen alle relevantie informatie betreffende de klacht (correspondentie e.d.)
- Elke klacht krijgt een meldingsnummer, welke begint met KL en bestaat uit minimaal 4 cijfers

Minimale criteria voor het afhandelen van een klacht (wijze e.d.)

- De behandelaar hanteert de daartoe beschreven procedure en klachtenreglement bij het afhandelen van de klacht,
- De afhandeling van de klacht gebeurt altijd schriftelijk.

Werkwijze.

De behandelaar maakt bij inschrijving aan de cliënt de klachtenprocedure bekend.

Start van het proces:

1. De klacht van een derde wordt door de behandelaar ontvangen,
2. De behandelaar stelt vast of de klacht wel of niet behandeld moet worden,
3. Indien de klacht niet behandeld kan worden stelt de behandelaar de klager hiervan op de hoogte. Tevens bewaart de behandelaar de klacht in het archief.
4. Indien de klacht wel behandeld wordt door de behandelaar, stelt de behandelaar de klager hiervan schriftelijk op de hoogte,
5. De behandelaar handelt onder normale omstandigheden de klacht binnen drie weken af. Hij/zij doet dit schriftelijk.
6. De brief van de behandelaar wordt samen met het klachtenformulier bewaard in het archief,

Klachtbehandeling in de praktijk

Een klager wendt zich tot de beklagde op wie de klacht betrekking heeft om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

De behandelaar verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen hem/haar gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn (maar binnen twee weken) te bespreken, en te trachten tot een oplossing te komen.

De afhandeling van de klacht door BATC geschiedt conform het Klachtenreglement dat door BATC is vastgesteld. Dit kunt u vinden volgens onderstaande link:

[BATC Klachtbemiddeling](#).