

# Klachtenreglement Mentaal Vitaal Sterk

Inleiding

Art. 1 Begripsbepalingen

Art. 2 Reikwijdte van het Klachtenreglement

Art. 3 Klachtenprocedure

Art. 4 Klachtenbehandeling

Art. 5 Intrekken van een Klacht

Art. 6 Oordeel van de Klachtenfunctionaris

Art. 7 Overige bepalingen

**NRTO gedragscode:** [klik hier](#) om deze te bekijken.

## **Inleiding**

Mentaal Vitaal Sterk is een handelsnaam van Hypnose Zorg Nederland B.V.

Dit klachtenreglement heeft als doel:

1. Recht doen aan de individuele klager; en
2. Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van Mentaal Vitaal Sterk, een handelsnaam van Hypnose Zorg Nederland B.V.

Jaarlijks wordt het aantal klachten geïnventariseerd en, waar nodig, acties ondernomen om de dienstverlening van Mentaal Vitaal Sterk te optimaliseren.

## **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde: Degene tegen wie een klacht is ingediend.
- b. Directeur: De directeur van Hypnose Zorg Nederland B.V..
- c. Klacht: Een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van Mentaal Vitaal Sterk of van een onder verantwoordelijkheid van Hypnose Zorg

Nederland B.V. werkzame medewerker, verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor Mentaal Vitaal Sterk.

d. Klachtenfunctionaris: De persoon of organisatie aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen. Binnen Hypnose Zorg Nederland B.V. is dit de directeur.

e. Klager: Een ieder die een klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde.

f. Mentaal Vitaal Sterk: Een handelsnaam van Hypnose Zorg Nederland B.V.

g. Secretariaat: Het secretariaat ten behoeve van de klachtenafhandeling op basis van dit klachtenreglement.

## **Artikel 2. Reikwijdte van het klachtenreglement**

Dit reglement is niet van toepassing op klachten voortvloeiende uit:

- a. besluiten (door organen) van Hypnose Zorg Nederland B.V.;
- b. de contractuele relatie tussen klager en Hypnose Zorg Nederland B.V.;
- c. het voeren van gerechtelijke procedures.

Hypnose Zorg Nederland B.V. is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

- a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is;
- b. de klacht betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit klachtenreglement is afgehandeld.

## **Artikel 3. Klachtenprocedure**

### *Indiening van de klacht*

3.1 Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij Mentaal Vitaal Sterk, ter attentie van Secretariaat Klachtenbehandeling, ECI 9, 6042 MA Roermond, Telefoon: 077- 320 2000.

Mentaal Vitaal Sterk neemt de klacht in behandeling en zal binnen een termijn van twee weken schriftelijk reageren ten aanzien van de inontvangstneming van de klacht.

3.2 Het secretariaat tekent de datum van ontvangst op de ingediende klacht aan, bevestigt de ontvangst aan de klager, informeert de klager over de procedure en registreert de klacht.

3.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### *Inhoud van de klacht*

3.4 De klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de klacht;
- d. de naam van de aangeklaagde of namen van de aangeklaagden.

De klacht dient te zijn ondertekend.

### *In behandeling nemen van de klacht*

3.5 Mentaal Vitaal Sterk onderzoekt eerst of de klacht ontvankelijk is en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten zoals gesteld in artikel 3.4.

3.6 Een klacht is niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 3.11) of niet is voldaan aan de hoedanigheid van klager (artikel 1 sub e).

3.7 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de klacht als weergegeven in artikel 3.1 en 3.4, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen.

3.8 Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan wel er sprake is van een reden als genoemd onder artikel 2 of 3.7, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

3.9 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen als bedoeld in artikel 3.7 en 3.8, ontvangt de klager hiervan uiterlijk binnen vier weken na indiening bericht.

### *Gelijktijdige behandeling.*

3.10 Indien Mentaal Vitaal Sterk daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon door Mentaal Vitaal Sterk worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld).

3.11 Mentaal Vitaal Sterk neemt geen Klacht in behandeling die langer dan een half jaar voor indiening van de Klacht is ontstaan of bekend is geworden.

### *Verslaglegging.*

3.12 De persoonlijke gegevens van de Klager en de Aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De gegevens zullen 3 jaar in archief worden bewaard.

3.13 Mentaal Vitaal Sterk maakt van de klachtenbehandeling als omschreven in artikel 4 een verslag. Het verslag bevat: a) de namen en de functies van de aanwezigen, en b)

een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd. Dit verslag is niet openbaar. De Klager en de Aangeklaagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van Mentaal Vitaal Sterk.

#### **Artikel 4. Klachtenbehandeling**

##### *Behandeling*

4.1 De Klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor het vinden van een oplossing van de Klacht.

4.2 De Klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen de Klager en Aangeklaagde en deze trachten samen al dan niet na raadpleging van derden tot een oplossing te komen.

4.3 Indien de Klacht volgens Klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door de Aangeklaagde wordt de Klacht voorgelegd aan een onafhankelijke derde, genaamd John Pisters Mediation gevestigd te Roermond, die dan tot een oordeel komt als nader uitgewerkt in artikel 6.

##### *Aanvullende informatie*

4.4 Indien een Klacht naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt de Klachtenfunctionaris de Klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.

##### *Hoor en wederhoor*

4.5 De Klager en Aangeklaagde kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.

4.6 Op verzoek van de Klachtenfunctionaris kunnen ook andere medewerkers van Mentaal Vitaal Sterk die direct betrokken zijn bij de ingediende Klacht worden gehoord.

4.7 Van het horen van de Klager kan worden afgezien, indien de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

##### *Inzagerecht*

4.8 De Klager en Aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de Klacht.

## **Artikel 5. Intrekken van een klacht**

5.1 De Klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij Mentaal Vitaal Sterk, de Klacht intrekken.

5.2 Als de Klacht door een externe instantie als bedoeld in artikel 7.2, In behandeling wordt genomen, bepaalt Mentaal Vitaal Sterk na overleg met de Klager of en voor welke onderdelen de Klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.

5.3 Van het niet verder behandelen van een Klacht wordt door Mentaal Vitaal Sterk onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en Aangeklaagde.

## **Artikel 6. Oordeel van de klachtenfunctionaris**

6.1 Op basis van de behandeling van de Klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 4.1, 4.2 en 4.3 komt de onafhankelijke derde tot een oordeel over de Klacht en neemt naar aanleiding hiervan zonedig maatregelen.

6.2 Het oordeel van de onafhankelijke derde wordt op schrift gesteld en omvat haar bevindingen ten aanzien van de Klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de Klacht.

6.3 Het oordeel van de onafhankelijke derde wordt schriftelijk meegedeeld aan de Klager.

6.4 Mentaal Vitaal Sterk respecteert het eindoordeel van de onafhankelijke derde.

## **Artikel 7. Overige bepalingen**

7.1 In alle gevallen waarin dit Klachtenreglement niet voorziet beslist de Directeur.

7.2 Het in dit Klachtenreglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe bevoegde instanties, zoals een tuchtcommissie of de civiele- of strafrechter.

7.3 Voor de behandeling van de Klacht worden geen kosten in rekening gebracht.

7.4 Alle Klachten worden geregistreerd. Het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks geïnventariseerd en daar waar nodig (of nog niet gedaan) worden acties ondernomen.

7.5 Iedere 4 jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd.

7.6 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Directeur.

7.7 Dit Klachtenreglement treedt in werking op 17-4-2024.

