

Klachten regeling Villa Uitzicht stress experts

Villa Uitzicht stress-experts streeft naar een zo goed mogelijke dienstverlening aan cliënten, verwijzers en opdrachtgevers. Het kan echter voorkomen dat u ontevreden bent over onze dienstverlening. Wanneer dat gebeurt, willen we dat graag van u horen. Uw klacht is voor ons aanleiding om na te gaan of wij de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wanneer u als cliënt een klacht heeft, proberen we eerst of u uw klacht samen met uw behandelaar kunt oplossen, want een direct gesprek met uw behandelaar is de snelste mogelijkheid om tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, dan kunt u zich wenden tot een van de twee directeuren van Villa Uitzicht.

Indien u niet geheel tevreden bent over onze dienstverlening en u komt er niet uit met uw behandelaar en u wilt daarover een klacht indienen, dan verzoeken wij u dit schriftelijk aan ons kenbaar te maken. Geef s.v.p. duidelijk aan op welke feiten en omstandigheden uw klacht berust en wat het doel is dat u nastreeft met het indienen van uw klacht. De klachtenregeling staat open voor cliënten, verwijzers en opdrachtgevers. De klacht kan zowel betrekking hebben op behandelaren, op ondersteunend personeel als op partners van Villa Uitzicht die in opdracht van Villa Uitzicht werkzaamheden voor u hebben verricht. In principe kunt u uw klacht indienen tot één jaar na het plaatsvinden van het voorval. Maar wij adviseren u om uw klacht zo snel mogelijk in te dienen. Iedereen heeft het voorval dan nog vers in het geheugen. U kunt uw brief richten aan de directie, de heer Pieter Molenaar of aan mevrouw Sacha van Boxtel. U kunt hiervoor [via deze link](#) een veilige mailverbinding starten. U kunt dan een bericht typen en eventueel een bijlage toevoegen.

U kunt ook een bericht per post versturen naar ons hoofdkantoor: Villa Uitzicht, Zijlweg 199, 2015 CK te Haarlem.

Geen behandeling van de klacht

De klacht nemen wij niet in behandeling als het gaat om:

- a) een klacht die niet binnen één jaar na het plaatsvinden van het voorval is ingediend, behoudens bijzondere, in de klacht te vermelden omstandigheden ter beoordeling van de directie.
- b) een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor Villa Uitzicht werkzaam is.
- c) dezelfde klacht van u die al door Villa Uitzicht is behandeld.
- d) een gelijke klacht die nog in behandeling is.
- e) een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

f) een intrekking van de klacht door u. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan Villa Uitzicht te berichten dat hij/zij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt u binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Klachtenafhandeling

De afhandeling van uw klacht verloopt als volgt:

- Na ontvangst van uw klacht sturen wij u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.
- De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging/en of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Deze verantwoordelijke functionaris zal zo nodig contact opnemen met alle betrokkenen.
- Op basis van de verzamelde informatie ontvangt u van ons een schriftelijk antwoord op uw klacht.
- Villa Uitzicht beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien Villa Uitzicht voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk (per mail) mee aan u als klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Villa Uitzicht meldt ook binnen welke termijn de beoordeling naar verwachting alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is in principe niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de formele klacht door de directie.
- U wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- Indien wij uw klacht ongegrond achten en u het daar niet mee eens bent, of indien u bij ons aan het verkeerde adres bent, zullen wij u zo goed mogelijk doorverwijzen naar de juiste instantie(s) om uw klacht voor te leggen.

Tot slot: Villa Uitzicht bewaart alle gegevens met betrekking tot een klacht in een dossier. Het klachtendossier wordt 5 jaar bewaard nadat de klachtenprocedure is afgerond of zoveel langer als dat noodzakelijk is. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het cliëntendossier bewaard. Villa Uitzicht draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Alle bij de klachtenbehandeling betrokken personen van Villa Uitzicht zijn gebonden aan strikte regels ten aanzien van geheimhouding. Deze regeling treedt in werking op 30 november 2022 en wordt gepubliceerd op de website van Villa Uitzicht.