

Klachtenregeling Trimbos-instituut

Utrecht, 31 oktober 2019

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1: Definities

Klacht

Iedere uiting van onvrede inzake onze dienstverlening, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden behandeld.

Klager

Degene die gebruik heeft gemaakt en ontevreden is over de producten of diensten van het Trimbos-instituut.

Hoofdstuk 2: De behandeling van klachten

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht bij voorkeur in via het klachtenformulier op www.trimbos.nl. Indien dit niet mogelijk is kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencoördinator (Petra de Boer) van het Trimbos-instituut.
2. Uw schriftelijke klacht bevat ten minste:
 - a. naam en adres van de klager
 - b. dagtekening
 - c. omschrijving van de klacht
3. De klacht moet binnen 3 maanden na het incident ingediend worden.

Artikel 3: Klachtenregistratie

1. Het Trimbos-instituut registreert de indiening van klachten en de afhandeling ervan in een klachtendossier, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:
 - de NAW-gegevens van de klager
 - een omschrijving van de klacht
 - de datum en de wijze van afhandeling van de klacht
 - de gevoerde correspondentie en verslagen m.b.t. de klacht
 - de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)

De gegevens worden tot 1 jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

Artikel 4: Ontvangstbevestiging

1. Het Trimbos-instituut stuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging.

De ontvangstbevestiging bevat:

- a. de afhandelingstermijn
- b. de verdere procedure
- c. eventueel verzoek om meer informatie

Artikel 5: Niet verplicht in behandeling te nemen

1. Het Trimbos-instituut is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld
 - b. die langer dan drie maanden vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6: Antwoordtermijn

1. Het Trimbos-instituut handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst.
2. Blijkt deze termijn niet haalbaar dan wordt de klager hierover tijdig bericht met de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Artikel 7: Afhandeling en beroep

1. Het Trimbos-instituut stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van het besluit.
2. Indien de klager het niet eens is met het genomen besluit of de voorgestelde oplossing dan kan de klager zich richten tot een door het Trimbos-instituut ingeschakelde onafhankelijke derde. De klager wordt erop gewezen dat hij binnen drie maanden (na dagtekening van het antwoord) een klacht kan indienen bij deze onafhankelijke derde.
3. Als onafhankelijke derde zal mr. J.C. Bogaard optreden. De onafhankelijke derde stelt binnen acht weken na ontvangst van uw verzoek een advies op voor het Trimbos-instituut. Het Trimbos-instituut zal dit advies gebruiken bij de afhandeling of heroverweging van de klacht.