

## **Klachtenregeling**

Klachten en geschillen worden te allen tijde vertrouwelijk afgehandeld. Meestal komen klachten voort uit een wederzijds onbegrip of een niet goed verlopen communicatie. Als u een klacht heeft wordt de volgende procedure gevolgd:

**I.** U kunt uw klacht direct kenbaar maken aan Idelette en U probeert met haar tot een oplossing te komen.

**II.** Mocht het antwoord dan wel de voorgestelde oplossing voor u onbevredigend zijn, dan kunt u zich wenden tot de beroepscommissie, direct telefonisch of door middel van een beroepsschrift. De beroepscommissie wordt gevormd door een onafhankelijke derde, te weten: mevr. dr. Marieke T. Pillen tel. 06/42635559.

Uw beroepsschrift dient u zo duidelijk mogelijk te beargumenteren en te voorzien van een kopie van alle stukken, die betrekking hebben op uw klacht en de behandeling ervan tot deze stap.

U stuurt uw beroep door naar de beroepscommissie. Mevr.dr. Marieke T. Pillen komt uiterlijk 3 weken nadat uw aanvraag bij haar is ingediend met een advies. Mocht het onderzoek naar de klacht langere tijd vergen, dan wordt u binnen 2 weken daarvan in kennis gesteld met een toelichting en een indicatie van de termijn waarbinnen uitsluitel gegeven zal worden.

Op basis van dit advies neemt het Dorn Instituut een besluit. Uiterlijk 2 weken na bekendmaking van het advies van de beroepscommissie wordt de klager schriftelijk door het Dorn Instituut op de hoogte gebracht van de beslissing op het beroep. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en vijf jaren bewaard.

## **Kosten van in beroep gaan**

Mocht de klager in het gelijk worden gesteld dan worden de kosten, die de beroepscommissie bij de klager in rekening brengt, voor 100% door het Dorn Instituut aan u gecompenseerd. In alle andere gevallen betaalt de klager.