

## **Klachtenprocedure Lenteson**

U kunt eventuele klachten schriftelijk of per email indienen bij T. V. van Lent, mede-eigenaar van Lenteson:

*Lenteson*

*t.a.v. T.V. van Lent*

*Boldijk 8*

*7025 EL Halle*

[info@lenteson.nl](mailto:info@lenteson.nl)

### **Uw schriftelijke klacht moet aan de volgende eisen voldoen:**

- naam en adres van de klager
- datum
- ondertekening (in geval van een brief)
- omschrijving van de klacht(en)

Indien de klachtenbrief of e-mail niet voldoet aan de bovengestelde eisen is Lenteson niet verplicht de klachtenprocedure te volgen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### **Procedure**

1. Wij bevestigen de ontvangst van de klacht van uw klacht, schriftelijk of per mail
2. Wij registreren uw klacht na ontvangst
3. U ontvangt een schriftelijke inhoudelijke reactie op uw klacht binnen drie weken
4. Uw klacht wordt binnen vier weken behandeld

Indien nodig kan de termijn van vier weken worden verlengd. In dat geval ontvangt u hierover schriftelijk bericht. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld en alleen met u zelf en de betrokkene(n) vanuit Lenteson besproken.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

### **Beroepsmogelijkheid**

U kunt in beroep gaan bij de Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie (NVvP) als onafhankelijke derde partij in het geval u het niet eens bent met onze afhandeling van uw klacht betreffende de door de NVvP geaccrediteerde nascholingsprogramma's van Lenteson. Het oordeel van de NVvP is bindend en eventuele consequenties worden door Lenteson snel afgehandeld.

*Gegevens:* Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie, Postbus 20062, 3502 Utrecht - [www.nvvp.net](http://www.nvvp.net)