



## Klachtreglement PRI Nederland

### Artikel 1 – Definities

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1) PRIINL: de Stichting PRI Instituut Nederland gevestigd te 's Gravenhage.
- 2) PRI-International: Ingeborg Bosch wonende te Frankrijk, handelende onder de naam PRI-International
- 3) Ethische code: de door PRIINL vastgestelde Ethische code voor PRI-therapeuten.
- 4) Klacht: elke schriftelijke (of per email verstuurd) uiting van ongenoegen over het functioneren van een PRI-therapeut.
- 5) Klager: diegene die naar aanleiding van de PRI-therapie die hij/zij volgt/gevolgd heeft een klacht tegen zijn/haar behandelende PRI-therapeut indient.
- 6) Klachtencommissie: De van tijd tot tijd door PRIINL benoemde commissie, bestaande uit 3 personen: 1 senior gecertificeerde PRI-therapeut en 1 onafhankelijke juridisch geschoolde voorzitter en 1 onafhankelijke, externe deelnemer.
- 7) PRI-functionaris: de van tijd tot tijd door PRIINL benoemde PRI-functionaris die de Klachtencommissie administratief ondersteunt.
- 8) PRI-therapeut: een door Ingeborg Bosch, of iemand die door haar daartoe gerechtigd is, opgeleide PRI-therapeut (hetzij gecertificeerd, hetzij i.o.), tevens lid van de stichting PRI Instituut Nederland, die als zodanig staat ingeschreven in het PRI-therapeutenregister op de website: [www.pastrealityintegration.com](http://www.pastrealityintegration.com)
- 9) Website: de website van PRI: [www.pastrealityintegration.com](http://www.pastrealityintegration.com)

### Artikel 2 – Doel van dit reglement en de klachtenprocedure

Het doel van de klachtenprocedure en dit reglement is om klachten van cliënten van PRI-therapeuten in Nederland naar tevredenheid op te lossen en om zeker te stellen dat klachten volgens een vaste werkwijze, door aangewezen functionarissen, worden bewaakt, en volgens de gestelde criteria worden afgehandeld om zo recht te doen aan de individuele Klager, de beklagde therapeut en tevens om als organisatie lering te trekken uit ingediende klachten.

### Artikel 3 – Klachtenbehandeling en bevoegdheid

Klachten worden behandeld door de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie is bevoegd klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op het functioneren van de PRI-therapeut en met name het naleven door de PRI-therapeut van de Ethische Code en de overeenkomst (vastgelegd in de Algemene Voorwaarden voor de praktijkuitvoering) tussen de PRI-therapeut en Klager.

Het staat Klager en PRI-therapeut vrij ter zake het oordeel van de burgerlijke rechter of een bevoegd tuchtcollege in te roepen.

### Artikel 4 - Procedure

- 1) Een klacht wordt alleen in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend bij de PRI-functionaris genoemd op de Website als klachtenbehandelaar binnen 12 maanden na beëindiging van de therapie waaruit de klacht rijst.
- 2) De Klager verstrekt de volgende informatie:
  - a zijn naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
  - b de naam van de PRI-therapeut;
  - c een kopie van de therapieovereenkomst, indien beschikbaar;
  - d een korte gemotiveerde omschrijving van de desbetreffende klacht
- 3) De PRI-functionaris legt de datum van ontvangst van de klacht van de Klager vast.
- 4) De PRI-functionaris stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar de Klager en zendt de betreffende PRI-therapeut een kopie van de klacht toe.
- 5) De PRI-functionaris stuurt een kopie van de klacht naar de Klachtencommissie met het verzoek de klacht in behandeling te nemen.
- 6) De voorzitter van de Klachtencommissie verzoekt de PRI-therapeut om een schriftelijke reactie op de klacht binnen 2 weken na het verzoek daartoe.
- 7) De voorzitter van de Klachtencommissie beoordeelt allereerst de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht ontvankelijk dan verzoekt hij de Klager zo nodig om een nadere schriftelijke reactie op het verweer van de PRI-therapeut te geven, zulks binnen 2 weken na de datum waarop de voorzitter het verweer van de PRI-therapeut heeft ontvangen. De PRI-therapeut zal hierop binnen 1



week nader schriftelijk kunnen reageren naar de Klachtencommissie.

8) De termijnen genoemd in artikelen 6,7 en 8 kunnen door de voorzitter verlengd worden met maximaal 4 weken op gemotiveerd verzoek van de Klager en/of de PRI-therapeut. De Klachtencommissie zal partijen op de hoogte stellen, wanneer zich dit voordoet.

9) De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld nadat de PRI-functionaris de klacht heeft ontvangen.

10) Indien de Klager en de PRI-therapeut hiermee akkoord gaan, kan de afhandeling van de klacht telefonisch door de voorzitter van de klachtencommissie plaatsvinden.

11) Indien gewenst door de Klachtencommissie, Klager en/of PRI-therapeut zal een bijeenkomst plaatsvinden waarbij de Klachtencommissie, de Klager en de PRI-therapeut aanwezig zijn, op een door de voorzitter van de Klachtencommissie nader te bepalen locatie, datum en tijdstip.

12) Klager en PRI-therapeut kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

13) De Klachtencommissie beijvert zich om naar aanleiding van de klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen.

14) Zijn partijen niet tot een bevredigende uitkomst geraakt, dan doet de Klachtencommissie uitspraak, waarbij in de eerste plaats wordt beoordeeld of de klacht gegrond is. Is de klacht gegrond dan wordt de klacht verder inhoudelijk door de Klachtencommissie beoordeeld.

15) De Klachtencommissie mag wel aanbevelingen doen aan partijen of, PRIINL of haar mening over aspecten van de klacht geven. Aan dergelijke aanbevelingen en meningen kunnen echter geen rechten door partijen worden ontleend.

16) De voorzitter van de Klachtencommissie heeft een beslissende stem. De leden van de Klachtencommissie hebben een adviserende stem. De voorzitter van de Klachtencommissie komt niet eerder tot een aanbeveling aan partijen of het PRIINL dan na overleg met de leden van de Klachtencommissie.

17) De Klachtencommissie is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen.

18) De voorzitter van de Klachtencommissie legt de datum waarop hij de klacht van de PRI-functionaris heeft ontvangen, alsmede de gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de Klager en/of de PRI-therapeut gemaakte afspraken, deugdelijk vast en zendt eventuele afspraken, aanbevelingen of meningen naar Klager en PRI-therapeut en PRIINL.

19) Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd, stuurt de voorzitter van de Klachtencommissie een schriftelijk beëindigingbericht aan Klager, PRI-therapeut, PRI-International en PRIINL .

20) Kosten van de klachtenafhandeling door de Klachtencommissie zijn voor rekening van PRIINL .

21) Kosten die Klager en PRI-therapeut maken komen voor hun eigen rekening.

22) De PRI-therapeut is gedurende de klachtbehandeling ontheven van de voor hem geldende geheimhoudingsplicht voor zover nodig om de Klacht te behandelen.

23) De voorzitter van de Klachtencommissie rapporteert zijn bevindingen aan de PRI-functionaris. De PRI-functionaris houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan.

24) De Klachtencommissie zal klachten zo veel mogelijk vertrouwelijk behandelen.

25) De Klachtencommissie zal de klacht, aanbevelingen, meningen en afspraken aan PRI-International rapporteren. PRI-International kan op basis hiervan, indien nodig, maatregelen nemen ten aanzien van de PRI-therapeut.

26) Na de behandeling van de klacht bewaart PRIINL de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten worden vernietigd.

27) De voorzitter van de Klachtencommissie informeert het bestuur van PRIINL jaarlijks en geanonimiseerd over de behandeling van bij de Klachtencommissie binnengekomen klachten.

## Artikel 5 -Slotbepalingen

Deze klachtenregeling is vastgesteld en kan worden gewijzigd door PRIINL. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van de stichting PRIINL in samenspraak met PRI international.

Vastgesteld oktober 2013