



KLACHTENPROCEDURE BACH CENTRE

The Dr. Edward Bach Foundation

Hoe u een klacht kunt indienen over een Consulent

Verantwoordelijkheid van de Dr. Edward Bach Foundation

De Foundation registreert en reglementeert de praktijk van 'Bach Foundation Registered Practitioners' (vert. Register van Erkende Bach Consulenten) voor wat betreft hun werk met het systeem van de 38 bloesem remedies zoals ontdekt door Dr. Edward Bach.

Alle Consulenten die ingeschreven staan bij de Foundation zijn in het bezit van een Certificate of Registration dat is uitgegeven door de Foundation en zij hebben het recht de letters BFRP achter hun naam te gebruiken. De registratie wordt jaarlijks vernieuwd en is afhankelijk van de instemming van de Consulent om te werken volgens de Gedragscode van de Foundation. In deze Code is een klachtenregeling opgenomen.

Het doel van registratie van Consulenten is om cliënten te verzekeren van kundige zorg door geschikte en ervaren Consulenten. Bescherming van de cliënt wordt gewaarborgd door de richtlijnen voor opleiding en praktijkvoering van de Foundation en door de procedure, die het mogelijk maakt om klachten over een consulent te onderzoeken.

Hoe u een klacht kunt indienen

Klachten kunnen per brief of geluidscassette worden ingediend. De volgende informatie moet worden verstrekt:

- Naam en (indien mogelijk) adres van de Consulent
- Uw naam en adres en telefoonnummer waar u overdag bereikbaar bent
- De reden van uw klacht
- Specifieke details van voorvallen met waar mogelijk data en locaties
- Uw handtekening (of de handtekening, naam en adres van een getuige, die verklaart dat de klacht van u afkomstig is)

Stuur uw klacht naar: The Dr. Edward Bach Foundation
Mount Vernon
Bakers Lane
Oxon OX10 0PZ
Engeland

Wat gebeurt er met uw klacht?

Na ontvangst van een klacht zal een Director van de Foundation een 'Assessor' (raadgever) aanwijzen, die de klacht zal onderzoeken. De Assessor is een andere Consulent of medewerker van de Foundation, die u of de betrokken Consulent tegen wie de klacht gericht is, niet persoonlijk kent.



Afhankelijk van de aard van de klacht kan de Foundation de registratie van de Consulent opschorten tot de uitslag van het onderzoek van de Assessor bekend is.

De Assessor bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk en zal tegelijkertijd een geschreven kennisgeving van de klacht naar de Consulent sturen en hem uitnodigen om binnen een door de Assessor gestelde termijn daarop te reageren. Het is noodzakelijk dat de Consulent alle details van de klacht verneemt, maar uw naam en andere persoonlijke details worden niet aan de Consulent verstrekt zonder uw van tevoren gegeven toestemming.

Na ontvangst van de reactie van de Consulent zal de Assessor vaststellen hoe de zaak moet worden opgelost. Hij/ zij kan besluiten dat hij/ zij nadere relevante informatie of bewijzen van u of van de Consulent nodig heeft om dit te kunnen doen.

Na voltooiing van het onderzoek kan de Assessor één of meerdere van onderstaande acties ondernemen:

- De klacht of gerapporteerde overtreding niet ontvankelijk verklaren
- De Consulent verplichten zich verder te scholen
- De Consulent opdragen u een schadevergoeding te betalen die het totale bedrag van de aan u gegeven consulten niet te boven gaat
- De opschorting of herroeping van de registratie van de Consulent aanbevelen
- Andere toepasselijke stappen ondernemen die overeenstemmen met de Praktijkcode

De Assessor zal aan u en de Consulent een geschreven kopie van het besluit en de daaraan ten grondslag liggende overwegingen sturen. Zowel u als de Consulent krijgt dertig dagen de gelegenheid om in beroep te gaan tegen de beslissing van de Assessor. Bezwaarschriften moeten schriftelijk bij de Foundation worden ingediend.

Als een bezwaarschrift niet binnen de gestelde termijn van dertig dagen is ontvangen wordt er geen verder onderzoek ingesteld en als de Consulent in gebreke blijft om zich te schikken in de beslissing van de Assessor leidt dit tot onmiddellijke verwijdering uit het Register.

N.B. De gebruikelijke juridische rechten en plichten van u en de Consulent worden niet door de klachtenprocedure buiten werking gesteld indien deze afwijkt van de lokale wetgeving.