



## KLACHTENPROCEDURE

### REGISTRATIE EN AFHANDELING VAN DE KLACHT

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.
- Alle klachten worden behandeld door drs. Wouter Vrooland, directeur van Werkpsycholoog
- Na ontvangst van de klacht deelt Werkpsycholoog binnen 7 dagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt deze.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt Werkpsycholoog een besluit en deelt dit mede aan de indiener van de klacht.
- Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel op te lossen.
- De indiener van de klacht wordt mondeling/schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte gehouden van de status van de klacht.
- In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht werkt Werkpsycholoog samen met de beroepsvereniging voor psychologen, het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP), Nieuwekade 1-5, Utrecht, T (030) 820 15 00
- Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond.
- De desbetreffende klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van vijf jaar bewaard.