

# Klachtenprocedure H.J. Stroes Organisationspsycholoog

Heeft u een klacht of suggestie voor verbetering of klacht over onze dienstverlening, dan hanteren wij de volgende procedure.

## 1. Klachtenprocedure

1. Klachten of suggesties kunt u schriftelijk indienen bij:  
H.J. Stroes Organisationspsycholoog  
info [at] hermanjanstroes.nl  
of per post (het postadres wordt op verzoek verstrekt)
2. U ontvangt binnen een week een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht of suggestie via e-mail of per post.
3. De directeur, Herman-Jan Stroes, neemt uw klacht of suggestie in behandeling en zorgt voor een passende reactie of oplossing.
4. U ontvangt binnen vier weken na de ontvangst van de klacht of suggestie onze schriftelijke reactie.

## 2. Doel en uitgangspunten

Het doel van de klachtenprocedure is proberen te komen tot een oplossing die de ontevredenheid van de indiener zoveel mogelijk wegneemt. Daarbij hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- a. de klacht of suggestie wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld
- b. de klachtafhandeling vindt in goed overleg met de indiener plaats
- c. de oorzaken van de klacht of suggestie worden onderzocht, zodat voor de betrokkenen duidelijk wordt hoe de klacht of suggestie heeft kunnen ontstaan wij doen wat in ons vermogen ligt om de (oorzaken van de) klacht of suggestie op te lossen en streven zoveel mogelijk naar tevredenheid bij de indiener
- d. wij doen wat in ons vermogen ligt om van de klacht of suggestie te leren en deze in de toekomst te voorkomen

## 3. Indienen van een klacht

In verband met doel en uitgangspunten van de klachtenprocedure, dient een klacht of suggestie tenminste het volgende te bevatten:

- a. de naam, het adres, het e-mailadres en het telefoonnummer van de indiener
- b. algemene gegevens over het traject / programma
- c. een omschrijving van de klacht
- d. relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht, eventuele correspondentie over de klacht
- e. informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht
- f. datering en ondertekening van de klacht door de indiener

Indien één of meer van de genoemde gegevens ontbreken, dan verzoekt de directie de indiener om deze gegevens binnen een termijn van vijftien werkdagen na dagtekening van een desbetreffend verzoek van de directie alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode nog, dan wordt de klacht door de directie niet ontvankelijk verklaard. De betrokken(en) worden daarvan op de hoogte gesteld.

## 4. Niet in behandeling nemen van een klacht

Een klacht wordt door de directie niet of niet verder in behandeling genomen indien:

- a. de klacht anoniem wordt ingediend

- b. de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan zes maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
- c. door de indiener – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens artikel 3 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
- d. de indiener de klacht intrekt.

## **5. Behandeling van een klacht**

- a. Een klacht zal altijd zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld.
- b. Hierbij wordt zoveel mogelijk in goed overleg met de indiener en eventuele overige betrokkenen afgestemd.
- c. Als een klacht binnenkomt, verifieert de directie wat de klacht precies inhoudt.
- d. De directie kan, indien zij gezien de aard van de klacht daartoe reden ziet, de indiener en eventuele andere betrokkenen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. In plaats hiervan of in aanvulling hierop kan de directie ook besluiten om betrokken(en) uit te nodigen om mondeling gehoord te worden.
- e. De directie zoekt een voor beide partijen acceptabele oplossing en stelt de indiener op de hoogte van de gekozen oplossing. Vervolgens zorgt de directie ervoor dat de gekozen oplossing wordt uitgevoerd.
- f. De behandeling heeft een maximale doorlooptijd van vier weken, tenzij acties van de kant van de klant de realisering van die doorlooptijd aantoonbaar onmogelijk maken.
- g. Als de maximale doorlooptijd niet haalbaar blijkt, bijvoorbeeld omdat nader onderzoek nodig blijkt of er onvoorziene vertraging optreedt door overmacht, dan wordt de indiener hiervan binnen vijf werkdagen na vaststelling van de vertraging schriftelijk op de hoogte gesteld.
- h. De directie archiveert een kopie van het hele klachtendossier op een centrale plek en bewaart die gedurende een kalenderjaar.
- i. De directie verspreidt de vastlegging van de klachtafhandeling onder de belanghebbenden.
- j. De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten en andere kosten die partijen maken worden door hen zelf gedragen.
- k. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover een zodanig verschil van mening ontstaat tussen de directie en een bij een behandeling van een klacht betrokken partij dat de voortgang van de behandeling van de klacht wordt belemmerd, beslist de directie.

## **6. Beroepsmogelijkheid**

Mocht de indiener niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht dan is er een beroepsmogelijkheid. De indiener kan zich dan wenden tot het Nederlands Instituut van Psychologen, College van Toezicht, Postbus 2085, 3500 GB Utrecht (<https://www.psynip.nl/uw-beroep/tuchtrecht-en-klachten/klachtprocedure/>). De klacht wordt aldaar behandeld conform de klachtprocedure van het Nederlands Instituut van Psychologen. De uitspraak van het College van Toezicht en/of het College van Beroep is bindend voor betrokken partijen, eventuele consequenties worden door H.J. Stroes Organisatiepsycholoog zo spoedig mogelijk gerealiseerd.