

Klachtenprocedure

U kunt een klacht indien over;

- de bejegening
- het niet nakomen van gedane toezeggingen / gemaakte afspraken
- onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie
- ernstige afwijking van de inhoud van de scholing ten opzicht van de schriftelijke voorinformatie en de mondelinge afspraken

Zo werkt de klachtenregeling;

Stap 1: U kunt een klacht indienen per mail (info@biancavugts.nl) of telefoon (0641047006). De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Stap 2: U ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht en binnen 7 werkdagen neem ik contact met u op voor een afspraak.

Stap 3: In een persoonlijk gesprek kunt u de klacht nader toelichten. Ik zal vervolgens met voorstellen komen die als doel hebben de klacht naar tevredenheid op te lossen. Van het persoonlijk gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt dat zowel door de klager als door mij wordt ondertekend. Vervolgens heeft u als klager 14 dagen om te bepalen of de klacht voldoende is afgehandeld.

Stap 4: Als u binnen 14 dagen tot de conclusie komt dat u niet tevreden bent over de manier waarop de klacht is behandeld, kunt u dit telefonisch of per e-mail kenbaar maken. Het gespreksverslag dat eerder werd gemaakt wordt dan aangevuld. Vervolgens zal ik met nieuwe voorstellen komen om de klacht alsnog op te lossen. Opnieuw geldt een periode van 14 dagen om op deze voorstellen te reageren.

Stap 5: Als het ondanks alle inspanningen niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen die voor beide partijen acceptabel is, zal ik een (onafhankelijke) persoon of commissie inschakelen (Nederlands Instituut voor Psychologen, NIP). Vervolgens word u geïnformeerd over hoe de klacht verder behandeld zal worden. Deze onafhankelijke derde partij zal een bindend advies uitbrengen.

NB: Indien u van mening bent dat er niet conform de geldende beroepscode gewerkt wordt, heeft u altijd de mogelijkheid om direct uw klacht in te dienen bij de beroepsvereniging waarbij ik aangesloten ben. Te weten: Nederlands Instituut voor Psychologen, NIP.

De correspondentie over de klacht wordt vijf jaar bewaard. Alle correspondentie wordt vertrouwelijk behandeld.

Afgehandelde klachten worden bewaard voor een termijn van 1 jaar.