

## **Klachtenreglement van het Nederlands Instituut van Psychologen 2014**

### **Artikel 1. Definities**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. NIP: het Nederlands Instituut van Psychologen;
- b. Klacht: een gerichte uiting van ongenoegen of ontevredenheid over het gedrag, handeling of nalaten van het NIP dan wel over een medewerker van het NIP die namens het NIP handelt;
- c. Lid: een persoon die is geregistreerd als lid van het NIP;
- d. Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de NIP-organisatie werkzaamheden verricht;
- e. Klachtenfunctionaris: medewerker van het NIP die de taak heeft de klachten in behandeling te nemen.

### **Artikel 2. Indienen van klachten**

1. Een lid of een anderszins betrokkene van het NIP kan een klacht indienen over een gedraging, handeling of nalaten door het NIP
2. Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden.
3. Een schriftelijk ingediende klacht is ondertekend en bevat ten minste:
  - a. De naam en het adres van de klager;
  - b. De datum;
  - c. Een korte, duidelijke omschrijving van de klacht.
4. Voor het indienen van een klacht stelt het NIP een klachtenformulier beschikbaar op op zijn website.

### **Artikel 3. Behandeling van klachten**

1. Een mondeling ingediende klacht wordt in beginsel mondeling behandeld.
2. Als de mondelinge klachtbehandeling niet naar tevredenheid van klager is verlopen, staat het de klager vrij zijn klacht schriftelijk in te dienen.
3. Een schriftelijk ingediende klacht wordt schriftelijk behandeld.

### **Artikel 4. Ontvangstbevestiging schriftelijke klachten**

1. Het NIP bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht.
2. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. De klachtomschrijving;
  - b. De termijn van afhandeling;
  - c. De verdere procedure;
  - d. De contactpersoon.

## **Artikel 5. Hoorplicht**

Het NIP stelt de klager en – indien van toepassing - degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

## **Artikel 6. Termijn van behandeling**

1. De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.
2. Het NIP kan de afhandeling van de klacht met 2 weken verdagen als nader onderzoek dit noodzakelijk maakt. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. Het NIP meldt de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden.

## **Artikel 7. Onpartijdige klachtbehandeling**

De behandeling van een klacht gebeurt door de klachtenfunctionaris van het NIP. Wanneer de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij de gebeurtenis die tot de klacht heeft geleid, wordt de afhandeling overgenomen door een medewerker die niet betrokkenheid is (geweest) bij de klacht.

## **Artikel 8. Leren van klachten**

Het NIP benut klachten als mogelijkheid om de dienstverlening aan leden te verbeteren.

## **Artikel 9. Kennisgeving, registratie en publicatie**

1. Het NIP stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en het oordeel daarover.
2. Het NIP zorgt voor registratie van de ingediende schriftelijke en mondelinge klachten en rapporteert hierover per kwartaal aan de directeur.

## **Artikel 10. Inwerkingtreding**

Het klachtenreglement van het NIP treedt in werking op 1 maart 2014

Utrecht, 1 maart 2014  
Het Nederlands Instituut van Psychologen

Drs. J.C.M. van Eck  
Directeur