



Klachtenreglement Bureau voor Positieve Psychologie – versie 25 april 2017

In het kader van de opdrachten die Bureau voor Positieve Psychologie uitvoert, houdt Bureau voor Positieve Psychologie zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten:

1. Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van Bureau voor Positieve Psychologie, dan wel door Bureau voor Positieve Psychologie ingehuurd derden kan schriftelijk worden gericht aan Bureau voor Positieve Psychologie.
2. Een onder 1) genoemde klacht kan voorts mondeling worden ingediend bij Bureau voor Positieve Psychologie, op basis waarvan Bureau voor Positieve Psychologie kan verzoeken om een schriftelijke weergave van de klachten behoeve van de verdere afhandeling.
3. Aan de klager zal binnen een termijn van maximaal 10 werkdagen na een schriftelijke indiening van de klacht, dan wel een schriftelijke weergave van de klacht door Bureau voor Positieve Psychologie een bevestiging worden gestuurd waarin de datum onder 1) genoemde feiten alsmede een korte omschrijving zullen zijn opgenomen.
4. In geval de afhandeling van de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, zal de onder 3) genoemde bevestiging niet worden verstrekt.
5. Bij mondelinge en/of schriftelijke ingediende klachten zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van *hoor- en wederhoor* worden toegepast. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
6. Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van drie weken na de bevestiging van de klacht 2) plaatsvinden.
7. De klager zal in geval van een klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van Bureau voor Positieve Psychologie en van maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn en/of genomen zullen worden.
8. Bureau voor Positieve Psychologie zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan genomen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
9. De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is.

Dit reglement is van kracht vanaf 1 januari 2017 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.