



Van klacht tot kwaliteit

Een kans om het beter te doen

Een klacht of verbetersuggestie is een kans. Een kans om het beter te doen. Klachten kunnen betrekking hebben op onze keuringen en spreekuren, maar ook op adviezen van onze adviseurs, over telefoonbehandeling, wachttijden, bereikbaarheid en communicatie. Blijf niet met uw klacht rondlopen. Breng ons op de hoogte. Uw klacht kan leiden tot verbetering van onze dienstverlening. Uw klacht behandelen wij uiteraard vertrouwelijk.



2/2

Van klacht tot kwaliteit

Hoe werkt de klachtenprocedure?

Eenvoudige klachten lossen wij direct voor u op. Hiervoor is geen formulier nodig. U kunt het probleem bespreken met de betreffende medewerker.

Is uw klacht ingewikkelder van aard en niet één-twee-drie opgelost, dan kunt u hier

<http://www.vitaalpsychologie.nl/contact/klachten> ons klachtenformulier invullen. Heeft u problemen bij het invullen van het klachtenformulier? Onze medewerkers helpen u graag.

Wanneer u uw persoonlijke gegevens op het formulier invult, ontvangt u altijd een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

In sommige gevallen ontvangt u een schriftelijke reactie van de klachtenbehandelaar op uw klacht. In andere gevallen past een gesprek beter. Van dit gesprek ontvangt u altijd een schriftelijke reactie.

Kunt u zich niet vinden in de voorgestelde afhandeling? Dan kunt u dit schriftelijk, binnen een kalendermaand, aan de landelijke klachtbehandelaar van Vitaal en Psychologie kenbaar maken. U kunt uw klacht dan mondeling toelichten. Dit kan telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Van het gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging.

Vragen? Heeft u naar aanleiding van deze brochure vragen? Neem dan contact op met uw contactpersoon bij Vitaal en Psychologie. U vindt de adresgegevens bij [Onze locaties op www.vitaalpsychologie.nl](http://www.vitaalpsychologie.nl)