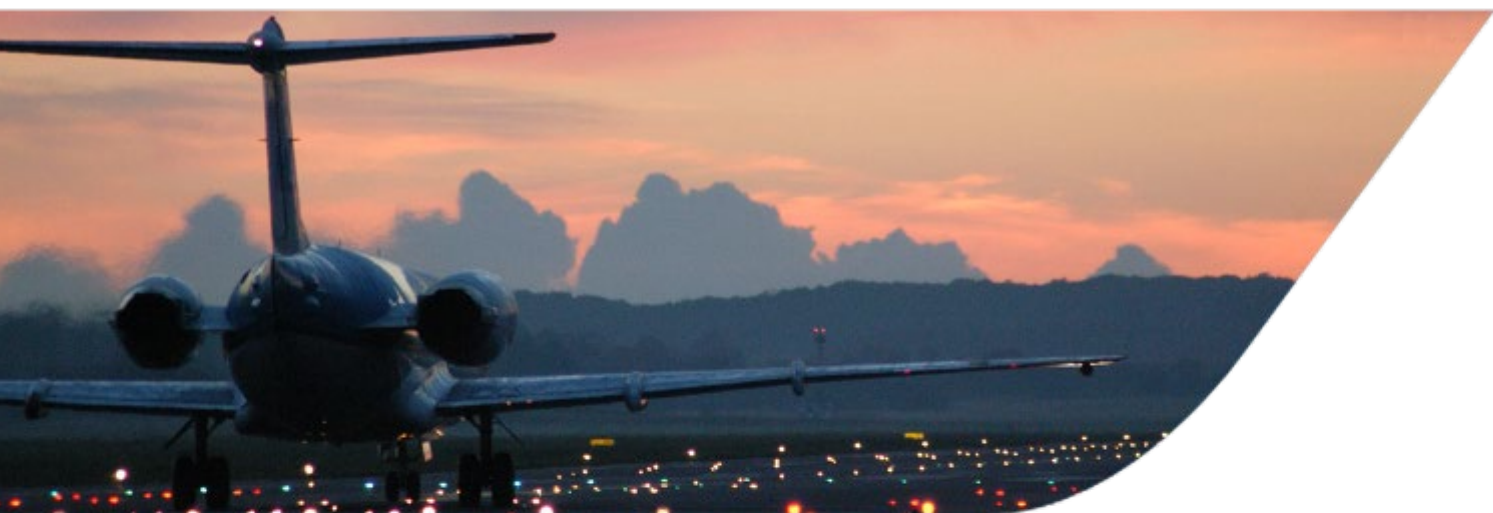




Aviation Medical Center



Klachtenprocedure

Aviation Medical Center Psychologie

Vastgesteld op: 1 augustus 2026

Versie: 1.0

Klachtenprocedure

Bij Aviation Medical Center Psychologie (hierna: 'AMC') streven wij naar een professionele, zorgvuldige en transparante dienstverlening. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over (een onderdeel van) onze dienstverlening. Wij nemen klachten serieus en zien deze als een mogelijkheid om onze kwaliteit verder te verbeteren.

Deze klachtenprocedure biedt deelnemers, opdrachtgevers en andere betrokkenen de mogelijkheid om een klacht kenbaar te maken en verzekerd te zijn van een zorgvuldige, objectieve en tijdige behandeling.

Waar mogelijk kan AMC eerst proberen de klacht in overleg met de klager informeel op te lossen. Indien dit niet passend is, niet tot een oplossing leidt of de klager een formele behandeling wenst, wordt de klacht behandeld volgens de hieronder beschreven procedure.

Inhoudsopgave

1.	Waarover kunt u een klacht indienen?.....	4
2.	Indiening van een klacht	4
3.	Behandeling van de klacht.....	5
4.	Uitspraak	5
5.	Bezwaar tegen de uitspraak.....	5
6.	Vertrouwelijkheid en privacy	6
7.	Feitelijke correcties van rapportages.....	6
8.	Klachten over psychologisch handelen	7
9.	Klachten over privacy	7
10.	Schadeclaims.....	7
11.	Registratie en kwaliteitsverbetering	7

1. WAAROVER KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

U kunt een klacht indienen over aspecten van onze dienstverlening, waaronder:

- de communicatie en informatievoorziening;
- de bereikbaarheid van onze organisatie;
- de bejegening door medewerkers, psychologen of andere betrokkenen;
- de planning of organisatie van een assessment;
- de afname van testen en vragenlijsten;
- de terugkoppeling van resultaten;
- de inhoud van een rapportage;
- de verwerking van persoonsgegevens;
- andere aspecten van onze dienstverlening.

Een klacht heeft betrekking op de wijze waarop onze dienstverlening is uitgevoerd. Een klacht leidt niet automatisch tot wijziging van een assessmentuitkomst of advies. Indien blijkt dat sprake is van feitelijke onjuistheden, procedurele tekortkomingen of onzorgvuldig handelen, beoordelen wij welke maatregelen of correcties passend zijn.

2. INDIENING VAN EEN KLACHT

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend.

Wij verzoeken u daarbij ten minste de volgende gegevens te vermelden:

- naam en contactgegevens;
- datum van het voorval;
- naam van de betrokken medewerker(s), indien bekend;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- eventuele relevante documenten of correspondentie.

Klachten kunnen worden verzonden naar:

Aviation Medical Center

Per mail: assessments@aviationmedical.com

Per post: Karspeldreef 8, 1101 CJ Amsterdam

Binnen viijf werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Indien de klacht onvoldoende informatie bevat om deze zorgvuldig te kunnen beoordelen, verzoekt AMC de klager om de ontbrekende informatie binnen een redelijke termijn aan te vullen. De behandelingstermijn wordt gedurende deze periode opgeschort, voor zover dat nodig is voor een zorgvuldige beoordeling.

3. BEHANDELING VAN DE KLACHT

De klacht wordt behandeld door een medewerker of functionaris die niet rechtstreeks betrokken is geweest bij de kwestie waarop de klacht betrekking heeft.

Tijdens de behandeling kunnen:

- aanvullende informatie worden opgevraagd;
- betrokken medewerkers worden gehoord;
- relevante documenten worden geraadpleegd;
- indien nodig gesprekken plaatsvinden met de klager en andere betrokkenen.

Zowel de klager als de betrokken medewerker(s) of andere betrokkenen krijgen, voor zover relevant, de gelegenheid om hun standpunt toe te lichten voordat een beslissing op de klacht wordt genomen. AMC past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe. Wij behandelen iedere klacht zorgvuldig, onpartijdig en met respect voor alle betrokkenen.

4. UITSpraak

Binnen één maand na ontvangst van de volledige klacht ontvangt u een schriftelijke reactie.

In deze reactie wordt aangegeven:

- welke feiten zijn vastgesteld;
- of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond wordt verklaard;
- welke overwegingen daarbij een rol hebben gespeeld;
- welke eventuele verbetermaatregelen worden genomen.

Wanneer meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, wordt u hierover tijdig geïnformeerd. Daarbij geven wij aan waarom uitstel noodzakelijk is en wanneer u een reactie kunt verwachten.

5. BEZWAAR TEGEN DE UITSpraak

Indien u het niet eens bent met de uitkomst van de klachtbehandeling, kunt u binnen één maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij de directie.

De directie beoordeelt het dossier opnieuw en kan aanvullende informatie opvragen of betrokkenen horen.

De directie kan de eerdere beslissing handhaven, wijzigen of aanvullende maatregelen treffen indien daar aanleiding toe bestaat.

U ontvangt binnen één maand na ontvangst van uw bezwaar een schriftelijke en gemotiveerde beslissing.

De beslissing van de directie vormt het afsluitende oordeel binnen de interne klachtenprocedure.

6. VERTROUWELIJKHEID EN PRIVACY

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens die in het kader van de klachtbehandeling worden verwerkt, worden uitsluitend gebruikt voor:

- de behandeling van de klacht;
- de vastlegging van de uitkomst;
- kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Alleen personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht hebben toegang tot de relevante informatie.

De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats overeenkomstig de geldende privacywetgeving en onze privacyverklaring.

Klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is in verband met een wettelijke verplichting, een lopend geschil of de onderbouwing van de rechtspositie van AMC of betrokkenen.

7. FEITELIJKE CORRECTIES VAN RAPPORTAGES

AMC onderscheidt klachten over de inhoudelijke beoordeling van een assessment van verzoeken tot correctie van feitelijke onjuistheden.

Onder feitelijke onjuistheden worden onder meer verstaan:

- onjuiste persoonsgegevens;
- onjuiste opleidings- of arbeidsverleden;
- onjuiste data of feitelijke gebeurtenissen;
- foutieve functietitels;
- onjuiste weergave van door de deelnemer verstrekte informatie;
- administratieve fouten in de rapportage.

Wanneer een deelnemer van mening is dat een rapportage feitelijke onjuistheden bevat, kan hij of zij een gemotiveerd verzoek tot correctie indienen. AMC beoordeelt het verzoek en onderzoekt of sprake is van een aantoonbare feitelijke onjuistheid.

Indien wordt vastgesteld dat de rapportage een feitelijke onjuistheid bevat, wordt deze gecorrigeerd. Indien de rapportage reeds aan de opdrachtgever is verstrekt, ontvangt de opdrachtgever eveneens de gecorrigeerde versie of een aanvulling op de rapportage.

Verschillen van inzicht over professionele interpretaties, onderzoeksbevindingen, conclusies, risico-inschattingen, geschiktheidsoordelen of ontwikkeladviezen worden niet beschouwd als feitelijke onjuistheden. Dergelijke bezwaren kunnen wel onderdeel uitmaken van een klacht en worden beoordeeld volgens de in deze klachtenprocedure beschreven werkwijze.

8. KLACHTEN OVER PSYCHOLOGISCH HANDELEN

Indien een klacht betrekking heeft op het beroepsmatig handelen van een psycholoog, kan de klager zich naast deze interne klachtenprocedure tevens wenden tot de daarvoor aangewezen externe instantie, voor zover de betreffende psycholoog onder een beroeps- of tuchtrechtelijke regeling valt. Het NIP vermeldt dat cliënten onder bepaalde voorwaarden een klacht kunnen indienen bij de onafhankelijke tuchtcolleges wanneer een psycholoog aan het NIP-tuchtrecht is gebonden. <https://nip.nl/beroepskwaliteit/tuchtrecht/>

9. KLACHTEN OVER PRIVACY

Indien een klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens, verzoeken wij u eerst contact met ons op te nemen zodat wij de kwestie kunnen onderzoeken en waar mogelijk oplossen. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens is opgenomen in ons privacyreglement.

Wanneer u van mening bent dat uw privacyrechten onvoldoende zijn gewaarborgd, kunt u zich daarnaast wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens geeft aan dat betrokkenen eerst contact dienen op te nemen met de organisatie alvorens een privacyklacht in behandeling wordt genomen.

10. SCHADECLAIMS

Een verzoek tot vergoeding van materiële of immateriële schade wordt niet inhoudelijk behandeld binnen deze klachtenprocedure.

Een eventuele schadeclaim dient afzonderlijk en schriftelijk te worden ingediend. De behandeling van een schadeclaim staat los van de beoordeling van een klacht.

11. REGISTRATIE EN KWALITEITSVERBETERING

Klachten worden geregistreerd en periodiek geëvalueerd. De uitkomsten worden gebruikt om onze dienstverlening, werkwijzen en kwaliteitssystemen waar mogelijk verder te verbeteren.

Bij de periodieke evaluatie wordt in ieder geval gekeken naar terugkerende onderwerpen, doorlooptijden, genomen verbetermaatregelen en de vraag of aanvullende aanpassing van werkwijzen of informatievoorziening nodig is.