

Klachtenprocedure

- *Klachten moeten zo spoedig mogelijk, maar tenminste binnen 30 werkdagen, onder de aandacht worden gebracht bij Van Gennip Advies. Van Gennip Advies zal vervolgens in overleg treden m.b.t. de klacht en na zorgvuldige afweging een oplossing voorstellen.*
- *Wanneer bovenstaand overleg niet tot resultaat leidt kan een klacht schriftelijk worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie. Deze zal binnen 30 werkdagen dagen de klacht afhandelen.*
- *Klachten worden vertrouwelijk behandeld.*

Onafhankelijke klachtencommissie

De huidige klachtencommissie bestaat uit:

1. Drs. S. Spierdijk (Manager paramedische dienst, Delta Psychiatrisch Centrum)
2. J. Aukes (interim-manager)
3. J. Keesmaat (acteur)

Indien zij dit wenst kan de commissie zich laten bijstaan door externe deskundigen. De commissie is bereikbaar als volgt:

Postadres: Secretariaat Van Gennip Advies, t.a.v. de klachtencommissie
Schiedamsedijk 59 E
3011 EG Rotterdam
Telefoon: 010-2136409
E-mail: info@wibovangennip.nl

Procedure bij klachten

1. Bevestiging

De ontvangst van een eventuele klacht wordt door de commissie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken (10 werkdagen) aan de cliënt (klager) bevestigd. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend*.

2. Wederhoor

De klachtencommissie zal aan de bij de klacht betrokken trainer (aangeklaagde) zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken (10 werkdagen) de klacht schriftelijk voorleggen en hem of haar om zijn of haar schriftelijke reactie vragen.

3. Toelichting

De commissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord. Op verzoek van de klager, de aangeklaagde of de commissie kunnen partijen samen dan wel apart van elkaar worden gehoord.

4. Oplossing

De commissie streeft er in eerste instantie naar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen worden gecombineerd en waar beide partijen vrede mee hebben.

5. Externe deskundigen

De commissie kan zich laten bijstaan door deskundigen.

6. Geheimhouding

De commissie en eventuele externe deskundige zijn tot geheimhouding verplicht.

7. Afhandeling

Een klacht wordt binnen zes weken (30 werkdagen) door de commissie afgehandeld. De beslissing zal schriftelijk aan betrokkenen worden meegedeeld.

8. Beroep

De cliënt, de opdrachtgever of de cursist die de klacht heeft ingediend kan binnen vier weken (20 werkdagen) bij de commissie in beroep gaan tegen de beslissing. Hetzelfde geldt voor de opdrachtnemer. Hierbij dient de betreffende partij nieuwe, aanvullende informatie te presenteren.

9. Bindend

De uiteindelijke beslissing is bindend.

* De in de procedure genoemde termijnen kunnen verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokkenen of de commissieleden. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.