

KLACHTENPROCEDURE

Opgesteld 6 september 2011, bijgewerkt 17 sept 2015

Wilde Wijze Vrouw streeft er naar deskundig, ethisch en zorgvuldig met mensen om te gaan, goede kwaliteit te leveren en gemaakte afspraken na te komen. Dat betekent niet dat ten allen tijde klachten voorkomen kunnen worden. Vanuit de uitgangspunten van Wilde Wijze Vrouw gaan we er in eerste instantie van uit dat een klacht altijd een teken is dat er iets aan de hand is, hoewel niet noodzakelijkerwijs dat wat gemeld wordt. Vanuit die invalshoek zullen klachten met zorg en aandacht behandeld worden. Ook gaan we er vanuit dat klachten doorgaans in onderling overleg opgelost kunnen worden.

Voor als dat toch niet mocht lukken is de volgende procedure.

REIKWIJDTE

Deze klachtenprocedure is van toepassing op klachten die betrekking hebben op

1. De deskundigheid, maatschappelijke rol, de professionele standaard of de beroepsethiek van de docenten. Toelichting van deze begrippen vind je bij het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen) in hun beroepscode. Te downloaden via www.nip.nl (NB WWV is geen lid van het NIP, wel herkennen we overeenkomsten in werkveld)
2. het niet nakomen van gedane toezeggingen / gemaakte afspraken
3. ernstige afwijking van de inhoud van de cursussen ten opzicht van de schriftelijke voorinformatie en de informatie op de website

De uitslagen van studie adviezen of toetsingen zijn bindend. Hierover worden geen klachten in behandeling genomen.

REGISTRATIE EN AFHANDELING VAN DE KLACHT

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van datum en handtekening, naam en adres van de klager.
2. Het kan gezonden worden naar het correspondentie adres van Wilde Wijze Vrouw, o.v.v. 'Vertrouwelijk'.
3. Alle klachten worden namens Wilde Wijze Vrouw behandeld door de directie.
4. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht wordt een afspraak met de klager gepland met als doel de klager in de gelegenheid te stellen de klacht mondeling nader toe te lichten en om in gezamenlijk overleg tot een bevredigende afhandeling van de klacht te komen.
5. Van dit gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt, waarin de eventueel gemaakte afspraken worden vermeld. Het verslag wordt aan het einde van het gesprek door beide partijen ondertekend.

6. Indien de klager binnen een termijn van 20 dagen na het gesprek tot de conclusie komt dat de klacht niet afdoende is afgehandeld, kan de klager dit kenbaar maken en wordt de klacht, aangevuld met het gespreksverslag, voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie van Wilde Wijze Vrouw.
7. De klachtencommissie bestaat uit mw. A. van Helsdingen en dhr. P. Siepkamp.
8. De klachtencommissie beslist zelf of ze de klacht kan afhandelen op basis van de schriftelijk beschikbare informatie, of dat ze de klager en Wilde Wijze Vrouw wil horen.
9. De klachtencommissie informeert binnen 2 weken na ontvangst van de klacht de klager en Wilde Wijze Vrouw over de wijze waarop ze de klacht wil behandelen.
10. De klachtencommissie brengt binnen 4 weken advies uit naar Wilde Wijze Vrouw.
11. Wanneer het nodig is om aanvullend onderzoek te doen en de klachtencommissie niet binnen 4 weken tot een advies kan komen, wordt binnen de 4 weken zowel Wilde Wijze Vrouw als de klager hiervan ingelicht, met een toelichting van het uitstel en een indicatie van wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.
12. Het advies van de klachtencommissie is bindend.
13. Binnen 3 weken na ontvangst van dit advies neemt Wilde Wijze Vrouw een besluit over de afhandeling. De klager wordt hierover terstond schriftelijk geïnformeerd en ontvangt daarbij tevens een kopie van het advies van de klachtencommissie. Het besluit wordt vervolgens snel uitgevoerd.
14. De klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van vijf jaar bewaard.