

**Klachtenreglement
Stichting VluchtelingenWerk Inburgering
2018**

Procedure klachtenbehandeling SV Inburgering

Algemeen

SV Inburgering heeft graag tevreden klanten en doet zijn uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan er wel eens iets fout gaan. Indien u niet tevreden bent, dan horen wij dat graag van u. Indien u een klacht wil indienen is daarop dit klachtenreglement van toepassing.

Doel

Dit reglement heeft tot doel het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Definitie

Een klacht is een schriftelijke melding door inburgeraar of gemeente over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van de cursusaanbieder.

Rechten en plichten van de cursist

- Rechten: de cursist ontvangt passend onderwijs van goede kwaliteit en iedere cursist verdient en krijgt een gelijke behandeling.
- Plichten: de cursist voldoet aan de betalingsverplichting, de aanwezigheidseis en de inspanningseis. De cursist meldt zich af indien hij/zij niet in staat is naar de les te komen.

Waarover kan een klacht worden ingediend?

De volgende klachten vallen binnen de scope van dit reglement:

- De dienstverlening van SV Inburgering; klachten met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde dienst. Bijvoorbeeld klachten over een les, cursus, groepsgrootte, diversiteit binnen de groep, deskundigheid van de docent.
- Een gedraging of handeling van een medewerker van SV Inburgering. De klacht kan bijvoorbeeld gaan over de manier waarop u bent behandeld door een docent, een medewerker van de cursusadministratie of een andere medewerker van SV Inburgering.

Waarover u niet kunt klagen:

- Klachten die betrekking hebben op een gedraging of situatie die zich heeft voorgedaan langer dan één jaar vóór indiening van de klacht en anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij sprake is van verschoonbare termijn overschrijding.

PROCEDURE

Hoe te handelen?

Heeft u een klacht, dan adviseren wij u deze eerst te bespreken met uw docent, de cursusadministratie of de coördinator van SV Inburgering. Indien u er samen niet uitkomt, kunt u een formele klacht indienen via het klachtenformulier (zie onderstaand).

Klachtenformulier

Voor de indiening van uw klacht kunt u gebruikmaken van het klachtenformulier dat als bijlage aan dit reglement is gehecht. Het volledig ingevulde formulier stuurt u per post of per mail naar SV Inburgering ter attentie van de klachtencommissie. Vermeld altijd uw volledige naam en alle

contactgegevens, anders kan de klacht niet in behandeling worden genomen. U mag zich desgewenst door een zelf gekozen vertrouwenspersoon en/of tolk laten bijstaan bij het indienen van de klacht.

De procedure verloopt als volgt:

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

- Bij ontvangst van het klachtenformulier wordt de klacht geregistreerd door de secretaris van de klachtencommissie. De secretaris neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze aanvullende informatie in het klachtenformulier..

2. Bevestiging

De secretaris stuurt uiterlijk binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging naar de klager. In de bevestiging zijn de volgende punten opgenomen:

- Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventuele bijzondere omstandigheden van de gedraging of situatie waarop de klacht betrekking heeft.)
- Het recht van klager om zijn klacht mondeling toe te lichten en zich daarbij te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon en/of tolk;
- Toelichting op de wijze van verdere behandeling van de klacht en vermelding van de beslistermijn van 6 weken waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

3. Behandeling

- De klacht wordt vertrouwelijk in behandeling genomen door de klachtencommissie die bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, de coördinator SV Inburgering, en een secretaris. Indien de klacht betrekking heeft op één van de leden van de klachtencommissie, wordt voor de behandeling van de betreffende klacht het betreffende lid van de commissie tijdelijk vervangen door een andere medewerker van SV Inburgering waarop de klacht geen betrekking heeft.
- De klachtencommissie bepaalt of de klacht in behandeling wordt genomen. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen twee weken na de ontvangstdatum een brief aan klager met dit besluit en een toelichting op het besluit.

4. Onderzoek

Indien de klacht in behandeling wordt genomen, legt de secretaris de klacht voor aan de klachtencommissie. De klachtencommissie wijst een vertegenwoordiger aan, uit haar midden of extern, die het onderzoek zal uitvoeren namens de klachtencommissie. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een vertegenwoordiger die zelf niet bij de klacht betrokken is. De vertegenwoordiger van de klachtencommissie legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s) waartegen de klacht zich richt. De vertegenwoordiger vat de reactie van de betrokkene samen in het klachtenformulier en past de samenvatting aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

- Binnen twee weken na ontvangstdatum van een klacht die in behandeling wordt genomen, ontvangt klager per post of per e-mail een inhoudelijke beoordeling van de klacht en een voorstel voor de oplossing, of een afwijzing van de klacht. Als de termijn van twee weken niet haalbaar is, wordt klager daarover tijdig geïnformeerd. De maximale afhandelingstermijn is zes weken.
- Als klager instemt met de voorgestelde oplossing (per mail), is de klacht daarmee afgehandeld en ontvangt klager een schriftelijke bevestiging daarvan.
- Mocht klager het niet eens zijn met de uitspraak van de klachtencommissie, dan kan klager de klacht indienen bij de [Klachtenlijn](#) van Blik op Werk (voor Inburgeraars). Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan klager zich wenden tot het College Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk.

5. Preventieve maatregelen

De klachtencommissie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om de oorzaak van de klacht weg te nemen teneinde herhaling te voorkomen. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd in het klachtenformulier.

6. Rapportage

De klachtencommissie draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager. Zodra de klacht is afgehandeld, wordt dit vermeld in het klachtenformulier.

De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. De klachtencommissie adviseert de coördinator SV Inburgering over eventuele maatregelen en/of wijzigingen. SV Inburgering draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Klachtenformulier

Datum ontvangst:
Klacht doorgegeven aan de secretaris klachtencommissie:.....
Datum:
Datum verzending ontvangstbevestiging:
Onderzoeker/vertegenwoordiger Klachtencommissie:

Gegevens klager

Naam:
Adres:
Postcode / woonplaats:
Telefoon:
E-mail:
Fax:
Onderwerp klacht (omschrijving)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Reactie betrokken medewerker (omschrijving)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Afhandeling klacht

Aanbod aan de klager (omschrijving)

.....
.....
.....
.....
.....

Datum aanbod:

.....

Reactie van de klager (omschrijving)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum reactie:

.....

Eventuele vervolgactie:

.....
.....
.....
.....

Corrigerende maatregelen:

.....
.....
.....
.....
.....

Preventieve maatregelen:

.....
.....
.....
.....

Afgehandeld door.....

Functie:.....

Datum:.....

Handtekening:

.....

REGELING BENOEMING KLACHTENCOMMISSIE

1. Doel / Instelling

De klachtencommissie heeft als doel het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

2. Samenstelling

De klachtencommissie bestaat uit twee leden en een onafhankelijke voorzitter.

Carla Stam treedt op als onafhankelijke voorzitter en wijst de twee overige leden aan.

Per 1 mei 2017 zijn de volgende leden aangewezen voor de klachtencommissie:

J.J.M. Voss, secretaris

S. Dikkerboom

3. Duur van het lidmaatschap

De leden worden benoemd voor een onbepaalde periode.

4. Einde lidmaatschap

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt op het moment dat het dienstverband met SV Inburgering eindigt, of op het moment dat de leden zelf aangeven uit de klachtencommissie te willen stappen.