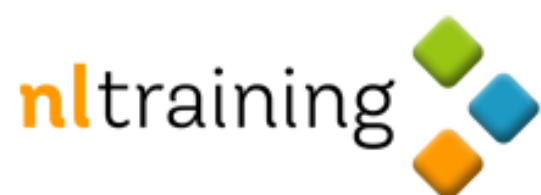


Klachtenreglement



*Dit is het leidende document m.b.t. klachtenafhandeling.
Zie ook de eenvoudige versie, te vinden op alle leslocaties.*

Inleiding

Cursisten, opdrachtgevers en anderen kunnen ontevredenheid over de dienstverlening van NLtraining op diverse manieren aangeven. Voor alle betrokkenen verdient het de voorkeur om direct te reageren op dergelijke signalen en met aanvaardbare opties te komen. Als dit niet lukt, is het van belang om een meer gestructureerd proces te starten. Hiervoor heeft NLtraining het klachtenreglement opgesteld dat u hier aantreft.¹

Zodra het redelijkerwijs in het belang is van één van de betrokken partijen om de in het klachtenreglement beschreven procedure te starten, worden alle betrokken partijen (nogmaals) in kennis gesteld van de inhoud van dit reglement, waarbij erop gewezen zal worden dat een schriftelijke melding altijd de start vormt van dit proces.

Doel

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het treffen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Definitie

Een klacht is een schriftelijke melding door inburgeraar of gemeente of andere externe partij over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van NLtraining.

Klachtencoördinator

NLtraining zet voor de behandeling van klachten een klachtencoördinator in. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de klager en is behandelaar van de klacht. De klachtencoördinator mag in geen geval direct betrokken zijn bij de klacht. In het geval een klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator neemt de vervangend klachtencoördinator de taken over.

De klachtencoördinator en de vervangend klachtencoördinator worden aangesteld door de directie van NLtraining. De namen van deze functionarissen zijn voor medewerkers van NLtraining te vinden op de infopagina's van alle Deelnemer Volg Systemen.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De schriftelijke klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk doorgestuurd naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

2. Bevestiging

De klachtencoördinator stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden),
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

¹ Iedere partij die voornemens is een overeenkomst te sluiten met NLtraining wordt in kennis gesteld van de inhoud van dit reglement. Het bestaan van dit reglement en manier waarop inzage erin verkregen kan worden, staat beschreven in ieder bovengenoemd contract.

3. Onderzoek

De klachtencoördinator voert het onderzoek uit naar de klacht. Bij dit onderzoek worden de klachtenprotocollen van onze opdrachtgevers nageleefd. Indien nodig kunnen wij externe expertise inzetten. De klachtencoördinator legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s) en vat de reactie van de betrokkene(n) samen. De klachtencoördinator past de omschrijving aan tot de betrokkene(n) zich hiermee akkoord verklaart(/verklaren). De klachtencoördinator informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

De klachtencoördinator bepaalt samen met de directie van NLtraining of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencoördinator binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

4. Corrigerende maatregelen

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de klachtencoördinator het voorstel aan de klager.

De klachtencoördinator doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd en de indiener van de klacht zich hiermee akkoord verklaart.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencoördinator overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. De klager kan beroep indienen. Zie hiervoor artikel 8. *Beroep*.

5. Preventieve maatregelen

De klachtencoördinator bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

6. Rapportage

De klachtencoördinator draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager.

De klachtencoördinator analyseert elk jaar samen met de directie van NLtraining de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencoördinator beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

7. Evaluatie

De directie van NLtraining evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

8. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaan de volgende mogelijkheden voor de klager:

- De klacht kan worden neergelegd bij de opdrachtgever van de cursus.
- De klacht kan worden doorgezet naar het College Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk (klachten@ikwilinburgeren.nl / 030 - 3030 645)
- Er kan beroep worden aangetekend bij de Commissie van Beroep van NLtraining.