

# Klachtenreglement

W EN L OPLEIDINGEN

# Klachtenreglement W en L Opleidingen

Het doel van dit klachtenreglement is om op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijzen klachten te registreren en af te handelen, het wegnemen van de oorzaak, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

## Definitie van een klacht

Een klacht is een schriftelijke melding door cursist, gemeente of opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of diensten.

## Klachtencommissie

W en L Opleidingen beschikt over een klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit 2 leden en een onafhankelijke voorzitter.

Er is een aanstellingsreglement beschikbaar dat de benoeming van leden en voorzitter regelt.

## Procedure

Een klacht wordt schriftelijk ingediend en onmiddellijk doorgestuurd naar mevrouw M. Weijmer. Mevrouw M. Weijmer registreert de klacht op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd.

## Bevestiging

Mevrouw M. Weijmer stuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin opgenomen;

- een 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.

## Onderzoek

Mevrouw M. Weijmer legt de klacht voor aan de klachtencommissie. De klachtencommissie wijst een persoon aan uit haar midden, die het onderzoek zal uitvoeren namens de klachtencommissie. Vervolgens legt de vertegenwoordiger van de klachtencommissie voor aan de betrokken medewerker. De vertegenwoordiger vat de reactie samen op het klachtenformulier, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker over de verdere afhandeling.

De klachtencommissie bepaalt of de klacht in behandeling wordt genomen. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het feit langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

## Corrigerende maatregelen

Aan de hand van de ernst van de klacht bepaald de klachtencommissie het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht doet de klachtencommissie de klager een aanbod. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar door het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

## Preventieve maatregelen

De klachtencommissie 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. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

## Evaluatie

Het management van W en L evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

## Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van de cursus, bijvoorbeeld de gemeente.

## Blik Op Werk

Indien W en L niet in staat is om zelf met de cursist het probleem op te lossen dan kan de cursist zijn of haar klacht ook neerleggen bij Blik op Werk. Middels een informatiebrief zijn de cursisten op de hoogte van deze dienst.

## Aanstellingsreglement klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit drie vaste leden. Te weten de 2 directieleden:

- Mevrouw M. Weijmer
- Mevrouw W.I. van Leeuwen

en uit een onafhankelijke voorzitter: Mevrouw J. Dorgelo

De voorzitter wordt benoemd door de directie voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid van een eenmalige herbenoeming

2. Bij de benoeming van de voorzitter dient als voorwaarde: kennis van en affiniteit met het werk en de doelgroep
3. De directie van W en L Opleidingen draagt de zorg voor het bestaan van een onafhankelijke voorzitter en verleent de voorzitter de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten.

## Onpartijdigheid

1. De klager en/of degene over wie wordt geklaagd kan bezwaar maken tegen deelname van een lid in de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (waking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zal bemoeilijken. De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar gegrond is. Het besluit wordt schriftelijk aan partijen meegedeeld.
2. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden. Hij is daartoe verplicht indien de andere leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten en omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.
3. In geval van bezwaar of verschoning wordt door de klachtencommissie het betreffende lid vervangen.