

Klachtenreglement Stichting Leren Helpt!

Doel

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

Definitie

Een klacht is een schriftelijke melding door vrijwilliger of deelnemer over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van de stichting.

Klachtencommissie

Stichting Leren Helpt! beschikt over een klachtencommissie. Deze klachtencommissie bestaat uit minimaal twee leden, Ruth Sanduhan, Lisa Honing en een **secretaris**, José Glas.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

Klanten worden op de hoogte gesteld van het klachtenreglement via de Welkomstbrief. Het klachtenformulier is op te vragen via contact@lerenhelpt.nl. De klant vult het klachtenformulier in en stuurt deze terug naar contact@lerenhelpt.nl. De klacht wordt vervolgens doorgestuurd naar de secretaris van de klachtencommissie. Deze registreert de klacht. De secretaris neemt zonedig telefonisch contact op met de klant om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

2. Bevestiging

De secretaris stuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn 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.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

3. Onderzoek

De secretaris legt de klacht voor aan de klachtencommissie. De klachtencommissie wijst een vertegenwoordiger aan, uit haar midden of anders, die het onderzoek zal uitvoeren namens de klachtencommissie. Deze medewerker is onafhankelijk en niet betrokken bij de klacht.

De vertegenwoordiger van de klachtencommissie legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling en zorgt voor terugkoppeling naar de klachtencommissie.

De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen vier weken na de ontvangst datum 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, bepaalt de klachtencommissie het voorstel voor de oplossing van de klacht. Het kan zijn dat er correctie, genoegdoening of een vervangende dienst aangeboden wordt.

De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de indiener van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht voor het verstrijken van de termijn schriftelijk hierover 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 indiener van de klacht worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

5. 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 degene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

6. Rapportage

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

7. Evaluatie

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

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 maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

8. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij **Blik op Werk**. Dit kan telefonisch door te bellen naar de klachtentelefoon van Blik op Werk (030-3030645) of door een e-mail te sturen naar klachten@ikwilinburgeren.nl

Meer informatie vindt u op: <http://blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars>