



Klachtenregeling Stichting Op Weg Naar Werk

Voorwoord:

Bij Stichting Op Weg Naar Werk streven wij ernaar om onze klanten optimaal te helpen. Het is voor ons uitermate belangrijk, dat onze cliënten tevreden zijn met onze service. Echter, kan het natuurlijk voorkomen dat u niet tevreden bent met onze diensten.

We stellen de opbouwende kritiek van onze cliënten op prijs. Daarnaast worden alle klachten op zorgvuldige wijze behandeld. Op deze manier willen wij de kwaliteit van onze dienst waarborgen. Concluderend, willen wij stellen dat dit klachtenreglement één van de componenten is van onze kwaliteitsdoeleinden.

In de bevestiging van de nieuwe aanmeldingen worden de cliënten doorverwezen naar onze klachtenregeling. De nieuwe medewerkers/vrijwilligers binnen stichting Op Weg Naar Werk krijgen ook een kopie van deze regeling bij het ondertekenen van het contract. Deze klachtenregeling is te vinden op onze website als Pdf-bestand.

1- Begripsbepaling:

Voorafgaand, willen wij enkele begrippen nader toelichten die meerdere keren aan bod komen in dit klachtenreglement.

Betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft/ degene die de klacht indient;

Klacht: een uiting of ontevredenheid over een bepaalde dienst of tegen een werknemer binnen de stichting Op Weg Naar Werk;

Directie: bestuurders van de stichting Op Weg Naar Werk;

Werknemer: iedere medewerker of vrijwilliger bij stichting Op Weg Naar Werk

2- Klachtenprocedure:

De klachten kunnen betrekking hebben op: de kwaliteit van de cursussen, de werkwijze van één van onze werknemers/vrijwilliger of tegen de wijze waarop u of een derde is behandeld.

De klachten kunnen door middel van een email of schriftelijk per brief worden ingediend.

Dit kunt u doen door een email te sturen naar Klachten@ownw.nl

In de klacht moet er minstens vermeld worden:

A- De gegevens van de aanklager “naam, adres en mobiel nummer ”

B- De inhoud van de klacht “Beschrijving van het probleem”

C- Datum waarop de gebeurtenis plaatsvond en de handtekening

De klacht wordt niet in behandeling genomen, als de klacht door een anoniem iemand wordt ingediend of als de schrijftaal van de brief geen Nederlands of Engels is.

3- Afhandeling van de klacht:

Binnen maximaal twee weken krijgt de aanklager een bevestiging dat zijn klacht in goede orde is ontvangen.

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt de betrokkene hiervan binnen vier weken bericht.

De klacht wordt beoordeeld door een onafhankelijke persoon. Als de klacht één van de bestuursleden betreft, dan zal degene niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.

Het bestuur van de stichting neemt de klachten zo snel mogelijk in behandeling. Als de klacht een werknemer van de stichting betreft dan zal er binnen vijf werkdagen contact worden opgenomen met de desbetreffende werknemer.

De aanklager krijgt binnen maximaal zes weken een schriftelijk antwoord toegestuurd met onze beslissing. Deze termijn gaat in, vanaf het moment van aankomst van de klacht. Indien verder informatie nodig wordt geacht, zal er binnen maximaal twee weken contact opgenomen worden met de betrokkene.

4- Bezwaar tegen de beslissing:

Indien u het niet eens bent met de maatregelen die getroffen zijn wat betreft de behandelde klacht, dan is het mogelijk voor u om in beroep te gaan. In dit geval zal het bestuur van stichting OOWNW een onafhankelijke commissie aanstellen die dan de klacht en de getroffen maatregelen nog een keer beoordeelt.

Klachtenlijn en College van Arbitrage van Stichting Blik op Werk

De cursist heeft de mogelijkheid, mocht de klacht niet naar zijn tevredenheid afgehandeld zijn, om zijn klacht tegen vergoeding voor te leggen bij het College van Arbitrage van Blik op Werk. U kunt contact opnemen met de klachtenlijn van Blik op Werk (030 30 30 645) of via de email: klachten@ikwlinburgeren.nl.

Het College van Arbitrage doet een bindend advies. Beide partijen dienen het bindend advies op te volgen. Voor meer informatie zie www.blikopwerk.nl.

5- Registreren klachten

Alle klachten die ingediend worden, zullen geregistreerd worden in het klachtenregister. De klachten worden periodiek besproken met alle medewerkers om de kwaliteit van onze diensten te optimaliseren. Ook wordt er besproken hoe we de klachten het beste kunnen verwerken. Binnen de stichting Op Weg Naar Werk gaan we vertrouwelijk om met de gegevens van de klager volgens onze privacyverklaring.