



Klachtenreglement Stichting Op Weg naar Werk

Introductie

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

We stellen de opbouwende kritiek van onze cursisten 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 cursisten doorverwezen naar onze klachtenregeling. De nieuwe medewerkers en 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.

Artikel 1. Definities

Voorafgaand, willen wij enkele termen nader toelichten die aan bod komen in dit klachtenreglement.

1. **Betrokkene:** degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft/ degene die de klacht indient.
2. **Klacht:** een uiting of ontevredenheid over een bepaalde dienst of tegen een werknemer binnen de stichting Op Weg Naar Werk.
3. **Directie:** bestuurders van de stichting Op Weg Naar Werk.
4. **Werknemer:** iedere medewerker of vrijwilliger bij stichting Op Weg Naar Werk.

Artikel 2. Klachtenprocedure

1. De klachten kunnen betrekking hebben op: de kwaliteit van de cursussen, de werkwijze van één van onze werknemers of tegen de wijze waarop u of een derde is behandeld.
2. De klachten kunnen door middel van een e-mail of schriftelijk per brief worden ingediend. Dit kunt u doen door een e-mail te sturen naar info@ownw.nl.

In de klacht moet er minstens vermeld worden:

- a. de gegevens van de betrokkene: voornamen, achternaam, adresgegevens, e-mailadres en mobiel nummer;
 - b. de inhoud van de klacht: beschrijving van het probleem;
 - c. datum waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden en de handtekening.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen, als de klacht anoniem wordt ingediend of als de schrijftaal van de brief geen Nederlands of Engels is.

Artikel 3. Afhandeling van de klacht

1. De betrokkene zal binnen twee weken een bevestiging ontvangen indien de klacht in goede orde is ontvangen.
2. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt de betrokkene hier binnen vier weken bericht van.
3. 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.
4. 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.
5. De betrokkene krijgt binnen maximaal vier weken een schriftelijk antwoord toegestuurd met onze beslissing. Dit 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.



Artikel 4. Bezwaar tegen de beslissing

1. 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 ONNW 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.

2. De cursist heeft de mogelijkheid, mocht de klacht niet naar zijn tevredenheid afgehandeld zijn, om, wanneer het om een klacht over inburgeringstraject gaat, 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@ikwilinburgeren.nl. Het College van Arbitrage doet een bindend advies. Beide partijen dienen het bindende advies op te volgen. Voor meer informatie zie www.blikopwerk.nl. In het geval van een niet-inburgeringscursus kan de cursist zich wenden tot de geschillencommissie van het NRTO. U kunt telefonisch contact opnemen met (070) 310 5310, via de post met postbus 90600 2509 LP Den Haag, of via www.degeschillencommissie.nl

Artikel 5. Klachtenregistratie

1. 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 betrokkene volgens onze privacyverklaring.