

KLACHTENREGLEMENT VOORWAARTZ

ARTIKEL 1. DOEL

1.1. 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.

ARTIKEL 2. DEFINITIE

2.1. Een klacht is een schriftelijke melding door kandidaat over ontevredenheid met betrekking tot dienstverlening van Voorwaartz. Een klacht kan betrekking hebben op het personeel van Voorwaartz of op derden die in opdracht van Voorwaartz werkzaamheden verrichten.

ARTIKEL 3. KLACHTENAFHANDELING

3.1. Indiening

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. De kandidaat kan mondeling een klacht kenbaar maken bij een onafhankelijk persoon. Deze helpt de kandidaat bij het opstellen en indienen van de schriftelijke klacht.

3.2. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De schriftelijke klacht moet kenbaar gemaakt worden binnen een termijn van 10 werkdagen na ontstaan van of de klacht.

In de klacht moet duidelijk worden aangegeven:

- wat de grond is voor deze klacht; - op welke datum(s) de oorzaak van de klacht is ontstaan;
- waarop de klacht betrekking heeft;
- wat de datum is van het indienen van de klacht.

Het bevoegd gezag registreert de klacht. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. Het bevoegd gezag neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

3.3. Bevestiging

Het bevoegd gezag stuurt uiterlijk binnen 10 werkdagen 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 (binnen maximaal 30 werkdagen).

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

3.4. Onderzoek

Het bevoegd gezag legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). Het bevoegd gezag vat de reactie van de betrokkene samen op het klachtenformulier, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. Het bevoegd gezag informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling. Zowel de klager als diegenen op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Het bevoegd gezag bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt het bevoegd gezag binnen 10 werkdagen na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een motivering op het besluit.

3.5. Corrigerende maatregelen

Aan de hand van de ernst van de klacht, de gegrondheid, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt het bevoegd gezag het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden. Het bevoegd gezag doet binnen 10 werkdagen 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. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan het bevoegd gezag 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 een klachtenformulier.

3.6. Preventieve maatregelen

Het bevoegd gezag bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Het bevoegd gezag overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

3.7. Rapportage

Het bevoegd gezag draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier. Het bevoegd gezag analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Het bevoegd gezag beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Het bevoegd gezag rapporteert aan derden (o.a. opdrachtgevers) als dit contractueel is vastgelegd.

3.8. Evaluatie

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

3.9. Aansluiting landelijke klachtencommissie BVE

Voorwaartz is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie BVE. Het klachtenreglement van deze commissie is op te vragen bij Voorwaartz. Mochten beide partijen, indien het traject valt onder inburgeringscursussen en duale trajecten, er niet uitkomen volgens eerder beschreven procedure dan kan het College van Arbitrage van Blik op Werk worden ingeschakeld.

Voor de zakelijke markt maakt Voorwaartz gebruik van de NRTO-geschillencommissie.