

Klachtenreglement

Algemeen

PAIR heeft graag tevreden klanten. Desondanks kan er wel eens iets fout gaan waardoor u een klacht wilt indienen. De manier waarop uw klacht wordt behandeld is geregeld in de *Procedure Klachtenbehandeling* die vastgesteld is door het management van PAIR.

Hierin is opgenomen dat u uw klacht schriftelijk kunt voorleggen aan PAIR.

Doel

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

Definitie

Een klacht betreft een gedraging of dienstverlening van PAIR. De klacht mag mondeling worden ingediend, mits het daarna ook schriftelijk gebeurt. De klager moet het klachtenformulier ondertekenen en voorzien van datum, naam en adres van de klager.

Klachtencommissie

PAIR beschikt over een klachtencommissie.

De leden van de klachtencommissie worden via een aanstellingsreglement benoemd en zijn niet direct betrokken bij de klacht.

Waarover kan een klacht worden ingediend

Uw klacht kan niet behandeld worden als deze te maken heeft met algemeen, beleidsregels en voorschriften. Ook zaken die ouder zijn dan 1 jaar en anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

Procedure Klachtenbehandeling

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De schriftelijke klacht. Deze moet ondertekend worden door de klager en voorzien zijn van datum, naam en adres van de klager. Deze wordt door de ontvanger onmiddellijk doorgestuurd naar de secretaris van de Klachtencommissie. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het klachtenformulier gevoegd. Op dit klachtenformulier voegt de secretaris de volgende gegevens toe: datum van binnenkomst, datum van ontvangstbevestiging versturen, de behandelaar van de klacht, en later de uitkomst van de afhandeling en de datum waarop het is afgehandeld en kenbaar is gemaakt aan de indiener van de klacht.

De secretaris neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze. De klager mag zich desgewenst door een zelfgekozen vertrouwenspersoon (c.q. tolk) bij laten staan tijdens het melden van de klacht.

2. Bevestiging

De secretaris stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging naar de klager, waarin de volgende punten zijn opgenomen:

- Korte omschrijving van de klacht inclusief datum, plaats en eventuele 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 persoon aan uit haar midden of anders, die het onderzoek zal uitvoeren namens de Klachtencommissie. De vertegenwoordiger van de Klachtencommissie is zelf niet betrokken bij de klacht. De vertegenwoordiger legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De vertegenwoordiger vat de reactie van de betrokkene samen op het klachtenformulier en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving.

De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

De Klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de Klachtencommissie binnen vier weken na de ontvangstdatum 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 en in overleg met de organisatie, bepaalt de Klachtencommissie het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden. De Klachtencommissie doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, 1 keer met 4 weken worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd. Verder verlenging kan alleen met toestemming van de klager. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de Klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgesteld op het klachtenformulier. PAIR stelt zowel de klager als degene die de klacht betreft in de gelegenheid te worden gehoord.

5. 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.

6. Rapportage

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

PAIR stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het onderzoek, zijn oordeel en eventuele conclusies.

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

De Klachtencommissie adviseert de directie over eventuele maatregelen en/of wijzigingen.

PAIR draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten.

De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

7. Evaluatie

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

8. Beroep

Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is met de afhandeling/oplossing van de ingediende klacht, heeft hij de volgende opties: - De klacht kan worden ingediend bij de opdrachtgever van de cursus (indien beschikbaar). - De klacht kan worden doorgezet naar het College Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk. Dit kan via klachten@ikwlinburgeren.nl of 030 – 3030 645.