

KLACHTENREGLEMENT

1. Definities:

In dit reglement wordt verstaan onder:

Vof WH Office.: De eenmanszaak die uitvoering geeft aan opleidingen, trainingen en re-integratie van personen;

De Directie: Wissam Hamideh en I. Saadedine

De klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde

De klacht: Uitdrukking van ontevredenheid gericht aan Vof WH Office., met betrekking tot haar diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht. Elke vraag, opmerking, melding of reactie van een kandidaat of opdrachtgever waaruit blijkt dat aan zijn/haar verwachting niet is voldaan door Vof WH Office.

2. Klachtenprocedure:

a. Klachten dienen schriftelijk (per mail of brief) te worden ingediend. Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

I. naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener

II. datum

III. korte omschrijving van de klacht

IV. ondertekening

V. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld

VI. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.

b. Zodra Vof WH Office. naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

c. Uiterlijk 2 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt er een ontvangstbevestiging verstuurd en een gesprek ingepland met klager, Vof WH Office. en, indien klager niet opdrachtgever is, de opdrachtgever.

d. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van Vof WH Office. te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Vof WH Office. de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

- e. De maximale afhandelingstermijn is 6 weken na ontvangst schriftelijke klacht (zie voorwaarden onder a). Vof WH Office. kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen.
- f. Vof WH Office. is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien eenduidig vaststaat, dat niet Vof WH Office. maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- g. Vof WH Office. is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- h. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
- i. De directie is belast met de behandeling van klachten met betrekking tot (toekomstige) medewerkers en klachten met betrekking tot de directie.
- j. Indien partijen samen niet neigen tot een oplossing of gewenst respons te komen of ze niet tot een oplossing komen, kan er een onafhankelijke gecertificeerde mediator of adviseur worden ingezet. Beide partijen hebben het recht om initiatief te nemen voor de inzet van een onafhankelijk adviseur of gecertificeerde mediator.
- k. Indien de klacht, na het doorlopen van de klachtenprocedure van Vof WH Office, niet naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan de klacht worden doorgezet naar het College van Arbitrage van Inburgeren van Blik op Werk. Klagers kunnen zich wenden tot dit onafhankelijke college met klachten over de kwaliteit van het geleverde taal- en ONA- aanbod. Dit kunnen klachten zijn met betrekking tot de groepsgrootte, diversiteit binnen de groep, deskundigheid van de docent en inzet van aantal vrijwilligers. Deze klachten kunnen Klachtenreglement Vof WH Office zowel door als namens cliënten worden ingediend. De klacht wordt tegen een eigen bijdrage voorgelegd aan het College van Arbitrage van Blik op Werk. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website van Blik op Werk: www.blikopwerk.nl.
- 3.** Vof WH Office. draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten evenals over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.