

# Klachtenreglement

Versie oktober 2020

Dit document is leidend m.b.t. klachtenafhandeling. Elke deelnemer wordt van het bestaan van dit document op de hoogte gebracht bij de start van het programma.

## Inleiding

Netwerkpro wil op een zorgvuldige en inspirerende manier omgaan met deelnemers en opdrachtgevers. Toch kan het voor komen dat je niet tevreden bent. Voor deze situaties is er een klachtenreglement. Door je klacht kenbaar te maken kunnen wij eventueel gemaakte fouten herstellen en voorkomen voor de toekomst. Hieronder lees je hoe je een klacht kunt indienen en hoe deze wordt behandeld.

## Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over het programma, een persoon of het resultaat. Als je je niet prettig voelt bij een bepaalde situatie kun je altijd terecht bij de coördinator van het Netwerkpro programma om tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, kun je een officiële klacht indienen.

Een officiële klacht is een officiële melding over de ontevredenheid over het resultaat, het programma of een persoon bij Netwerkpro.

## Wie behandelt de klacht?

De klachtencoördinator behandelt de klacht en is in deze situatie jouw contactpersoon. De klachtencoördinator is nooit als belanghebbende betrokken bij de klacht. Als dit wel het geval is, zal de klacht worden behandeld door de vervangend klachtencoördinator.

De klachtencoördinator en vervangend klachtencoördinator zijn in principe de directeur en de programmamanager van Netwerkpro, tenzij zij direct bij de klacht betrokken zijn. In dat geval zal een vervangend klachtencoördinator worden aangewezen uit het bestuur van Stichting Netwerkpro.

## Hoe werkt het indienen van een klacht?

De klachtenprocedure verloopt volgens de volgende stappen:

### 1. Ontvangst en registratie van de klacht

Je kunt jouw klacht sturen naar [info@netwerkpro.org](mailto:info@netwerkpro.org) onder vermelding van 'klacht'. Bij ontvangst wordt deze binnen 1 werkdag aan de klachtencoördinator doorgegeven. Als de klacht niet geheel duidelijk is en er behoefte is aan meer informatie neemt de klachtencoördinator contact op met jou. De klachtencoördinator checkt of het verhaal goed is begrepen.

### 2. Ontvangstbevestiging van de klacht

Binnen twee weken stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging met daarin:

- Een korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzonderheden)
- Hoe de klacht verder afgehandeld gaat worden en binnen welke termijn dit gaat gebeuren.

### 3. Onderzoek

De klachtencoördinator voert onderzoek uit naar de klacht. Dit betekent dat de klacht wordt voorgelegd aan de betrokken medewerker(s). De reactie van de medewerker(s) wordt samengevat en schriftelijk vastgelegd. De schriftelijke reactie wordt voorgelegd aan de betrokken medewerker(s) voor akkoord. De klachtencoördinator informeert de medewerker(s) over de verdere afhandeling van de klacht.

### 4. Besluit behandeling

Op basis van het onderzoek besluit de klachtencoördinator samen met het bestuur van Netwerkpro of de klacht terecht is en in behandeling zal worden genomen.

Wordt de klacht niet in de behandeling genomen? Uiterlijk vier weken na het ontvangen van de klacht stuurt de klachtencoördinator een brief met deze mededeling en een toelichting waarom deze beslissing is gemaakt. Dit kan uiteraard ook persoonlijk toegelicht worden.

Wordt de klacht wel in behandeling genomen? Dan wordt overgegaan tot stap 5.

### 5. Afhandeling klacht

Op basis van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt de klachtencoördinator, in overleg met het bestuur, een voorstel aan jou. Dit aanbod wordt gedaan binnen zes weken na het ontvangen van de klacht. De termijn van zes weken kan verlengd worden als hiervoor aantoonbare redenen zijn en als jij hier schriftelijk mee akkoord gaat. Als je niet tevreden bent met de oplossing, kan de klachtencoördinator overwegen of een nieuw onderzoek en/of aanbod wenselijk is.

Je kunt ook besluiten om een beroep in te dienen, zie stap 8.

### 6. Voorkomen herhaling

De klachtencoördinator 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 deze maatregelen kan doorvoeren en legt de verbeteringen vast in de rapportage Klachtenmanagement.

### 7. Evaluatie + rapportage

Jaarlijks worden alle behandelde klachten geëvalueerd door de klachtencoördinator en het bestuur. De bevindingen van deze evaluatie worden opgenomen in de rapportage Klachtenmanagement.

## 8. Beroep

Als je niet tevreden bent met de afhandeling/oplossing van de klacht, heb je de volgende opties:

- De klacht kan worden ingediend bij de opdrachtgever van Netwerkpro (indien beschikbaar/van toepassing).
- De klacht kan worden doorgezet naar het College Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk.