

## **KLACHTENREGLEMENT**

### **DOEL**

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.

### **DEFINITIES**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) FOX AOB; de cursusinstelling
- b) Een klacht; een schriftelijke melding door inburgeraar of gemeente over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van de cursusaanbieder.
- c) Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor FOX AOB, ongeacht of hij in dienst is van FOX AOB of ingehuurd.

### **ONPARTIJDIGE KLACHTENBEHANDELAAR**

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

### **KLACHTRECHT**

- a) Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop FOX AOB zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij FOX AOB.
- b) Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van FOX AOB, wordt aangemerkt als een gedraging van FOX AOB.

### **PROCEDURE**

#### **1. Ontvangst en registratie van de klacht**

- a. De klacht wordt schriftelijk bij FOX AOB ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van FOX AOB als op de gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van FOX AOB werkzaamheden ten behoeve van cliënten van opdrachtgever hebben verricht. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste;
  - a) de naam en het adres van de indiener
  - b) de dagtekening
  - c) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

- b. FOX AOB registreert de klacht op een daartoe bestemd klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het klachtenformulier gevoegd.

## 2. **Bevestiging**

- a. De klager ontvangt uiterlijk binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen;
  - de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden, de plaats alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
  - de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.
- b. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.
- c. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en /of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- d. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

## 3. **Onderzoek**

FOX AOB legt de klacht voor aan de onpartijdige klachtenonderhandelaar, die het onderzoek zal uitvoeren. De onpartijdige klachtenonderhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt FOX AOB binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

### *Hoorplicht*

- a. FOX AOB stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
- b. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

### *Verslaglegging*

- a. Van het horen van beide partijen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt door beide partijen ter accordering voorgelegd. Zonodig wordt het verslag aangepast tot beide partij zich akkoord verklaren met de omschrijving. Dit verslag wordt bij het klachtenformulier gevoegd. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

#### 4. Corrigerende maatregelen

- a. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de onpartijdige klachtenbehandelaar het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
- b. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de onpartijdige klachtenbehandelaar 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 het klachtenformulier.

#### 5. Afhandelingstermijn

De klacht dient binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld. 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.

#### 6. Afhandeling

- a. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- b. Zodra FOX AOB naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
- c. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat FOX AOB ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- d. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

#### 7. Preventieve maatregelen

De onpartijdige klachtenbehandelaar 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 verbetering kan doorvoeren.

## **8. Rapportage**

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

FOX AOB analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. FOX AOB beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

### **VERANTWOORDINGSINFORMATIE**

1. FOX AOB draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.
2. FOX AOB zal ervoor zorg dragen dat alle klachten en geschillen die tussen partijen mochten ontstaan zoveel mogelijk door goed overleg tot een oplossing worden gebracht.