

Klachtenreglement

Versie 08-2020



Dit document is leidend m.b.t. klachtenafhandeling.

Elke deelnemer wordt van het bestaan van dit document op de hoogte gebracht.

NewBees

www.new-bees.org - facebook.com/NewBeesNL - E: info@new-bees.org

Inleiding

Het kan voorkomen dat deelnemers en opdrachtgevers niet helemaal tevreden zijn met de dienstverlening van NewBees. Uiteraard kan dit altijd besproken worden met de betreffende projectleider om samen tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, is er de optie om een officiële klacht in te dienen bij de klachtencommissie van NewBees.

In dit document zal besproken worden hoe dit precies werkt en hoe de klacht op een vertrouwelijke wijze kan worden opgelost en kan worden voorkomen voor de toekomst.

Wat is een klacht?

Zoals in de inleiding beschreven, kan de deelnemer/opdrachtgever altijd over zijn onvrede terecht bij de coördinator van de betreffende NewBees locatie om tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, kan er een officiële klacht worden ingediend.

Een officiële klacht is een schriftelijke melding door de deelnemer / opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van NewBees.

Wie behandelt de klacht?

De klacht zal worden behandeld door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator is de contactpersoon van de indiener en behandelt de klacht. De klachtencoördinator is nooit als belanghebbende betrokken bij de te behandelen klacht. Als dit wel het geval is, zal de klacht worden opgepakt door de vervangend klachtencoördinator.

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

Hoe werkt het indienen van een klacht?

De klachtenprocedure verloopt zoals in onderstaande stappen beschreven:

1. Ontvangst en registratie van de klacht
De klacht kan worden verzonden naar info@new-bees.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 de klager. Daarbij wordt met de verzender gecheckt of de klachtencoördinator het verhaal goed heeft begrepen.
2. Ontvangstbevestiging van de klacht
Binnen twee weken stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht waarin is opgenomen:
 - 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 ontvangen klacht wordt voorgelegd aan de betrokken medewerker(s) en de reactie hierop wordt samengevat en vastgelegd. De omschreven reactie wordt voorgelegd aan de betrokken medewerker(s) voor akkoord. Vervolgens informeert de klachtencoördinator de betrokken 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 NewBees of de klacht gegrond is en in behandeling zal worden genomen.

Als de klacht niet in behandeling zal worden genomen, stuurt de klachtencoördinator uiterlijk 4 weken na het ontvangen van de klacht een brief naar de indiener van de klacht met deze mededeling en een toelichting waarom tot dit besluit is gekomen. Dit kan eventueel persoonlijk toegelicht worden.

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 de indiener van de klacht.

Binnen zes weken na het ontvangen van de klacht doet de klachtencoördinator een aanbod aan de indiener van de klacht. Deze termijn van zes weken kan verlengd worden indien daar aantoonbare redenen voor zijn en de indiener van de klacht hier schriftelijk mee akkoord is.

Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is met de geboden oplossing, kan de klachtencoördinator overwegen of een nieuw onderzoek en/of aanbod aan de indiener wenselijk is. De indiener van de klacht kan op zijn beurt besluiten om beroep in te dienen. Zie punt 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 effectieve verbeteringen 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

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 NewBees (indien beschikbaar/van toepassing).
- De klacht kan worden doorgezet naar het College Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk.