

Klachtenregeling Voorbereid op de Toekomst, Taal, advies en begeleiding

De directie van V.O.T. stelt de volgende klachtenregeling vast.

inleiding

V.O.T. stelt er prijs op wanneer deelnemers hun mening kenbaar maken over verbeterpunten en onvolkomenheden in de organisatie. Daarvan kan de organisatie leren en zij kan bezien of werkwijze, structuur of beleid aangepast moeten worden om dergelijke onwenselijkheden te voorkomen. Wanneer we het in deze regeling over klachten hebben, gaat het niet over dat soort verbeterpunten en onvolkomenheden, maar het gaat om gedragingen en beslissingen (of de afwezigheid daarvan) die het belang van de klanten/personeel schaden.

wie kunnen klagen?

Klanten kunnen een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van personeel van V.O.T. dan wel over het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door personeel van V.O.T.

bij wie kunnen klagers terecht

Klagen doet de klant in eerste instantie bij degene die de beslissing genomen heeft of dat had moeten doen, of die zich niet correct gedragen heeft of gedrag heeft nagelaten, waardoor de klager zich benadeeld voelt.

Lukt het niet in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de klager terecht bij de directie. In eerste instantie zal deze trachten te bemiddelen.

De directie wijst de klant vervolgens op de procedure in deze klachtenregeling en hij informeert de klant bij wie de formele, schriftelijke klacht moet worden ingediend.

sidag-klachten

Klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie of geweld (SIDAG), worden bij de directie van V.O.T. gemeld. Vervolgens meldt de directie de klacht over seksuele intimatie, ongewenste intimiteiten bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg(via het digitaal meldingenformulier op [www. Igz.nl](http://www.Igz.nl)). klachten met betrekking tot discriminatie kunnen vervolgens gemeld worden bij [www discriminatie.nl](http://www.discriminatie.nl).

klachten over derden

Klachten die betrekking hebben op personeel, anders dan personeel van V.O.T. kunnen worden ingediend bij degene die verantwoordelijk is op de betrokken locatie.

formele klacht

De klacht bevat ten minste:

- de naam en het adres van de klager

- de cursus/dienst die klager volgt /inkoopt
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht.

Bij de directie is een klachtenformulier verkrijgbaar via mail, schriftelijk dan wel telefonisch.

klachtenbehandeling

Elke klacht wordt binnen twee weken schriftelijk afgehandeld, zo nodig of indien klager dat wenst worden de betrokkenen gehoord. In de brief waarin beschreven staat hoe de klacht is afgehandeld, staat aangegeven bij wie men bezwaar kan maken en binnen welke termijn.

bezwaar tegen de afhandeling van de klacht

Wanneer klager het niet eens is met de wijze waarop de klacht is afgehandeld, kan hij of zij binnen twee weken bezwaar maken bij de directie. Zowel de klager als degene over wie geklaagd is krijgen de gelegenheid:

- hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en
- zich bij de behandeling van het bezwaar te laten bijstaan.

De directie doet binnen twee weken een uitspraak. De directie verkort deze termijn, indien het belang van de klant onevenredig geschaad wordt. De uitspraak wordt op schrift gesteld en aan belanghebbenden toegestuurd. In de uitspraak wordt opgenomen dat binnen twee weken beroep kan worden aangetekend bij V.O.T. Taal, advies & begeleiding.

bewaren van gegevens

De directie bewaart de gegevens die betrekking hebben op de klacht en/of het bezwaar op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van bevoegd gezag.

registratie van gegevens

De administratief medewerker registreert de klacht, de wijze van afhandelen en het resultaat volgens het door het bevoegd gezag vastgesteld format en doet daarvan twee maal per jaar verslag aan de directie met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Opvraagbaarheid

Het reglement ligt ter inzage in de deelnemersadministraties op het kantoor gelegen aan de Zevenkampsering 994, 3069MD te Rotterdam. Deze kan op verschillende wijze opgevraagd worden te weten: Schriftelijk of per mail (info@v-ot.nl) bij V.O.T. Taal, advies & begeleiding.

Vastgesteld te Rotterdam op 20 november 2014. Aangepast op 6 april 2015.

Directie Voorbereid op de Toekomst, Taal, advies en begeleiding.