



# **Klachtenreglement**

**van**

**Stichting Interculturele Participatie en Integratie (SIPI)**

**TE AMSTERDAM**

# Procedure klachtenbehandeling SIPI

## Algemeen

SIPI heeft graag tevreden klanten. Toch kan er wel eens iets fout gaan, zodat u een klacht wilt indienen. De manier waarop uw klacht wordt behandeld is geregeld in de *Procedure Klachtenbehandeling* die is vastgesteld door het management van SIPI. Hierin is opgenomen dat u uw klacht schriftelijk kunt voorleggen aan SIPI.

## Doel

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

## Definitie

Een klacht is een schriftelijke melding door cursist/inburgeraar of opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van SIPI en/of een van de medewerkers van SIPI.

## Klachtencommissie

SIPI beschikt over een klachtencommissie. Deze bestaat uit:

J. Nagtegaal: onafhankelijk voorzitter.

I. Postma: secretaris.

Z. Raissouni, gemeente ambtenaar.

De leden van de klachtencommissie worden via een aanstellingsreglement benoemd.

## Waarover kan een klacht worden ingediend?

Uw klacht kan gaan over de uitvoering / afronding / resultaat van een project, de gedragingen van een medewerker, een organisatieonderdeel. De klacht kan bijvoorbeeld gaan over de manier waarop zij hun werk doen: of u correct te woord bent gestaan en of u voldoende en juiste informatie heeft gekregen.

## Waarover u niet kunt klagen

Uw klacht kan niet behandeld worden als deze te maken heeft met algemeen, beleidsregels en voorschriften. Ook zaken die ouder zijn dan 1 jaar en anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

## PROCEDURE

### 1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De schriftelijke klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk doorgestuurd naar de secretaris van de klachtencommissie, [I. Postma](#): secretaris, registreert de klacht op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De secretaris neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

De klager mag zich desgewenst door een zelf gekozen vertrouwenspersoon (c.q. tolk) bij laten staan tijdens het melden van de klacht.

### 2. Bevestiging

De secretaris stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging naar de klager, waarin de volgende punten zijn opgenomen:

- Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en eventuele bijzondere omstandigheden)
- De verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

### 3. Onderzoek

De secretaris legt de klacht voor aan de klachtencommissie. De klachtencommissie wijst een persoon aan, uit haar midden of anders, die het onderzoek zal uitvoeren namens de klachtencommissie.

De vertegenwoordiger van de klachtencommissie legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De vertegenwoordiger vat de reactie van de betrokkene samen op het klachtenformulier en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

#### **4. Corrigerende maatregelen**

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de klachtencommissie het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.

De klachtencommissie doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. 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.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencommissie 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. Preventieve maatregelen**

De klachtencommissie 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. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

#### **6. Rapportage**

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

De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. De klachtencommissie adviseert de directeur over eventuele maatregelen en/of wijzigingen.

#### **7. Evaluatie**

Het management van SIPI evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van SIPI.

#### **8. Beroep**

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van de cursus, bijvoorbeeld de gemeente.

## **REGELING BENOEMING KLACHTENCOMMISSIE SIPI.**

### **1. Doel / Instelling**

De klachtencommissie heeft als doel het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### **2. Samenstelling**

De klachtencommissie bestaat uit twee leden en een onafhankelijke voorzitter.

De uitgever van SIPI treedt op als onafhankelijke voorzitter en wijst de twee overige leden aan.

Vanaf 1 januari 2009 zijn de volgende leden aangewezen voor de klachtencommissie:

J. Nagtegaal: onafhankelijk voorzitter.

I. Postma: secretaris.

Z. Raissouni, gemeente ambtenaar.

### **3. Duur van het lidmaatschap**

De leden worden benoemd voor een onbepaalde periode.

### **4. Einde lidmaatschap**

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt op het moment dat het dienstverband met SIPI eindigt.