

2021

Klachtenreglement 01-07-2021

SVS Inburgering
Marconibaan 10 A
3439 MS Nieuwegein

Tel: 030 – 711 56 84
E-mail: info@svs-inburgering.nl
Web: www.svs-inburgering.nl





Inhoud

1. Communicatie omtrent klachtenreglement.....	2
2. Registratie van klachten	3
3. Klachtenreglement SVS Inburgering.....	4





1. Communicatie omtrent klachtenreglement

Om te borgen dat het personeel werkt volgens het klachtenreglement zal de inhoud van het reglement aan hen kenbaar gemaakt worden en is in de arbeidsovereenkomst opgenomen dat zij verplicht zijn conform dit reglement te handelen. Voorts zal iedere klant een kopie van het reglement ontvangen in de vorm van een bijlage bij het cursuscontract waarbij het reglement kort zal worden toegelicht. In het cursuscontract is opgenomen dat de klant kennis heeft genomen van het reglement en dat hij/zij akkoord gaat met de bepalingen. Het reglement is verder als download beschikbaar op de website van SVS Inburgering: www.svs-inburgering.nl/klachtenreglement.





2. Registratie van klachten

Klachten die door SVS Inburgering worden ontvangen worden geregistreerd. Hierbij zal minimaal worden geregistreerd: de datum van ontvangst van de klacht, de datum van de verzonden ontvangstbevestiging, de behandelaar van de klacht, de uitkomst van de afhandeling en de datum waarop de klacht is afgehandeld. De indiener wordt door SVS Inburgering geïnformeerd over de afhandeling van de klacht en de uitkomst daarvan. SVS Inburgering streeft er naar om alle klachten binnen 6 weken na ontvangst van de klacht te hebben afgehandeld.

Minimaal jaarlijks zal de directie de klachten van de afgelopen periode evalueren en vaststellen of er actie benodigd is om opvolgende klachten naar de toekomst te voorkomen. Hiervan wordt intern kort verslag gedaan.





3. Klachtenreglement SVS Inburgering

SVS-Inburgering doet er alles aan om de kwaliteit van haar dienstverlening op een hoog niveau te houden en te voldoen aan de verwachtingen van haar klanten en opdrachtgevers. SVS Inburgering is zich er echter van bewust dat de door haar geleverde diensten voornamelijk bestaan uit mensenwerk en dat het daarom niet uit te sluiten valt dat klanten en/of opdrachtgevers in voorkomende gevallen niet tevreden zijn over de geleverde diensten. Hierover kan op verschillende manieren overlegd worden met personeel en/of de directie van SVS Inburgering. Maar er bestaat ook de mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen conform dit klachtenreglement.

Artikel 1. Publicatie

Het klachtenreglement (dit document) is opvraagbaar bij SVS inburgering, te downloaden van de website van SVS Inburgering en wordt verstrekt aan iedere klant (cursist) als bijlage bij het cursuscontract.

Artikel 2. Het indienen van een officiële klacht

Onder officiële klacht wordt verstaan: een schriftelijke uitlating van ongenoegen, door de cliënt of diens vertegenwoordiger als zodanig kenbaar gemaakt bij SVS Inburgering. Het indienen van een officiële klacht dient schriftelijk te gebeuren. Dat kan zowel per brief als per e-mail:

- SVS Inburgering
Postbus 636, 3700AP Zeist
t.a.v. de directie
- Per e-mail naar info@svs-inburgering.nl t.a.v. de directie

Vermeld in uw schrijven minimaal de volgende onderdelen:

- Uw naam en adres
- Datum van schrijven
- Een omschrijving van uw klacht

Artikel 3. Klachten termijn


Uiterlijk 8 weken na het voorval en/of nalaten van SVS Inburgering dient de klacht te zijn ontvangen door SVS Inburgering. Klachten die na 8 weken of langer worden ingediend kunnen door de directie als niet ontvankelijk worden verklaard. Indien de indiener geen kennis had kunnen hebben van het voorval gaat de periode van 8 weken in vanaf het moment dat de indiener wel kennis had kunnen nemen van het voorval.

Artikel 4. Klachtenprocedure

De volgende klachtenprocedure is van toepassing:

1. De directie van SVS Inburgering coördineert de klachtenafhandeling.
2. De indiener van de klacht wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht op de hoogste gesteld van ontvangst en wordt daarbij geïnformeerd over de vervolgstappen.
3. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de indiener van de klacht hiervan binnen twee weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld.
4. De klacht wordt in behandeling genomen door een medewerker die zelf niet betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht.
5. De indiener van de klacht ontvangt binnen zes weken na ontvangst van de klacht bericht over de afhandeling van de klacht. Indien de klacht nog niet (volledig) is afgehandeld wordt bericht gegeven over de actuele stand van zaken en wordt aangegeven wanneer de klacht definitief zal zijn afgehandeld. Het streven is om klachten binnen zes weken na ontvangst af te handelen.
6. De directie is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 - met zekerheid vaststaat dat SVS Inburgering of een organisatie of persoon die in opdracht van SVS Inburgering werkzaamheden heeft verricht aan de klant niet het onderwerp van de klacht is.
 - de klacht betrekking heeft op een voorval dat reeds in een eerdere ingediende klacht is afgehandeld;
 - het voorval waar de klacht voor wordt ingediend langer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden;



- 
- op verzoek van de officier van justitie de procedure te maken heeft met een opsporing of vervolging op bevel van de officier van justitie.

7. De indienende partij kan in de gelegenheid worden gesteld gehoord te worden.
8. Plaats en tijdstip worden door de behandelaar bepaald. Alle partijen kunnen op verzoek inzage krijgen in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht.
9. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de behandelaar bepaald.
10. Iedere partij kan voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
11. Van het horen wordt verslag gedaan waarvan een kopie zal worden verstrekt aan alle partijen.

Artikel 5. Registratie van klachten

SVS Inburgering registreert van ingediende klachten de aard, de omschrijving, de omvang, de gevolgen, ondernomen acties en de uitkomsten. Ten behoeve van het keurmerk inburgeren wordt (een deel van) deze informatie gedeeld met Blik op Werk. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en worden bewaard voor een termijn van maximaal 24 maanden.

Artikel 6. Duur van reglement

Dit reglement is van kracht vanaf 1 juli 2016 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en totdat dit reglement door een nieuw reglement wordt overschreven. Indien het laatste van toepassing is worden alle actieve klanten hiervan op de hoogte gesteld. Klachten die ten tijde van het aanpassen van het reglement in behandeling zijn vallen onder het oude reglement.

Artikel 7. Geschillen

Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de afhandeling van de klacht kan hij/zij dit bekend maken bij de directie van SVS Inburgering. Deze zal vervolgens vaststellen of de klachtenprocedure opnieuw gestart kan worden waarbij een andere behandelaar wordt aangesteld. Mocht het opnieuw in behandeling nemen van de klacht niet tot de mogelijkheden behoren, dan kan de indiener zich melden bij de klachtenlijn van Blik op Werk:

Klachtenlijn voor inburgeraars Blik op Werk
Emailadres: klachten@ikwilinburgeren.nl
Telefoon: 030 - 3030 645
Maandag t/m vrijdag
13:00 - 16:00 uur

Inhoudelijke informatie met betrekking tot de klacht wordt in dergelijke gevallen overgedragen aan Blik op werk.

