

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.

Definitie:

Een klacht is een schriftelijke melding door cliënten of inburgeraars over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van aanbieder.

Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop BURO HOLLAND zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij BURO HOLLAND.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht.

Klant dient schriftelijk zijn/haar klacht in bij BURO HOLLAND. De klacht dient gericht te zijn naar info@Buroholland.nl t.a.v.: Klachtencommissie. Deze registreert de klacht. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijke van BURO HOLLAND, wordt aangemerkt als een gedragingen van BURO HOLLAND. Er dient vermeld te worden waarover geklaagd wordt of wie direct betrokken is bij de klacht.

2. Bevestiging

Klant ontvangt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging waarin zijn opgenomen:

- Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden)
- De verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen met verwacht de klacht af te handelen.
- De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenregister.

3. Onderzoek

Klacht wordt voorgelegd bij de klachtencommissie. Er wordt een medewerker binnen BURO HOLLAND aangewezen die niet betrokken is bij de klacht en onafhankelijk is. De klachtencommissie informeert de betrokken medewerker over de verdere afhandeling en zorgt voor terugkoppeling. Klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. De maximale afhandelingstermijn voor een klacht is 6 weken na ontvangst van klacht. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen 4 weken na de ontvangst datum 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, bepaalt de klachtencommissie het voorstel voor de oplossing van de klacht. Het kan zijn dat er correctie, genoegdoening of een vervangende dienst aangeboden wordt.

De klachtencommissie doet binnen 4 weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de indiener van de klacht.

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 indiener van de van de klacht worden inclusief data vastgesteld.

5. **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 degene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

6. **Rapportage**

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

7. **Evaluatie**

Het management van de organisatie evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem.

8. **Beroep**

BURO HOLLAND registreert het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede de ondernomen stappen en/of getroffen maatregelen. Op verzoek van de opdrachtnemer kan deze registratie inzichtbaar gesteld worden.

9. **Klachtenlijn Blick op Werk**

In eerste instantie dient de klager haar of zijn klacht in bij onze organisatie. Klachten met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde taal-, KNM en ONA-aanbod kunnen ook aangemeld worden bij de klachtenlijn van Blick op Werk.

10. **Beroep**

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht om tegen een vergoeding neer te leggen bij het college van Arbitrage van Blick op Werk.

Uitspraken van het College van Arbitrage zijn voor de dienstverlener bindend. Het niet binnen 4 weken opvolgen van de uitspraak, leidt tot het intrekken van het keurmerk. Arbitrage kan door de inburgeraar/ cliënten maar ook de organisatie zelf aangevraagd worden. Dit kan alleen nadat de klachtenprocedure van de organisatie is doorlopen. Indien een arbitragezaak wordt voorbereid, betalen beide partijen een bijdrage. Voor de organisatie is dit € 500,00 en voor de cliënt/ inburgeraar is dit € 50,00. De partij die in het gelijk wordt gesteld ontvangt de bijdrage retour. De betaling van de bijdrage vindt plaats binnen 14 dagen. Voor deze bijdrage wordt dus een uitzondering gemaakt op de algemene voorwaarden. Een te late betaling leidt tot een boete voor de keurmerkhouders.