

STEP-Inburgering

KLACHTEN EN GESCHILLENREGLEMENT

1 ARTIKEL 1

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de stichting STEP-Inburgering, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van STEP-Inburgering, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander heeft/hebben gedragen, een klacht in te dienen bij STEP-Inburgering.

2 ARTIKEL 2

STEP-Inburgering draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

3 ARTIKEL 3

- a. De directeur en de bestuursvoorzitter zijn belast met de behandeling van klachten.
- b. Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die de directie betreffen, handelt het stichtingsbestuur van STEP-Inburgering de klachten af.
- c. De behandeling van een klacht gebeurt door een persoon die niet betrokken is geweest bij het gedrag en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft.

4 ARTIKEL 4

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

a. Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
- datum
- korte omschrijving van de klacht
- ondertekening

b. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld.

Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.

5 ARTIKEL 5

Zodra STEP-Inburgering naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

6 ARTIKEL 6

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging gezonden.

De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

7 ARTIKEL 7

a. STEP-Inburgering is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien eenduidig vaststaat, dat niet STEP-Inburgering maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

b. STEP-Inburgering is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

c. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

8 ARTIKEL 8

a. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden.

b. STEP-Inburgering stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door STEP-Inburgering bepaald. Eventueel geschiedt dit telefonisch.

c. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging

worden door STEP-Inburgering bepaald. Op verzoek kunnen, zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

d. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door STEP-Inburgering wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

e. STEP-Inburgering kan van het horen van de klager afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden.

f. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan STEP-Inburgering besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor haar rekening te nemen.

9 ARTIKEL 9

a. STEP-Inburgering handelt de klacht binnen 6 weken (30 werkdagen) na ontvangst af.

b. STEP-Inburgering kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijke mededeling gedaan, zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

c. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden, die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

10 ARTIKEL 10

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van STEP-Inburgering te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt STEP-Inburgering de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

11 ARTIKEL 11

STEP-Inburgering stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies en maatregelen die STEP-Inburgering daaraan verbindt.

12 ARTIKEL 12

STEP-Inburgering draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

13 ARTIKEL 13

Als een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, heeft de klager de mogelijkheid om de klacht tegen een vergoeding voor te leggen aan het College van Arbitrage van Blik op Werk.

14 BEKENDMAKING

Het klachten en geschillenreglement kan door ieder worden geraadpleegd op de website van STEP-Inburgering. Daarnaast wordt dit reglement voorafgaand aan contractering besproken met medewerkers en deelnemers.