

## **Klachtenreglement GetCertified Opleidingen/Inburgeren Arnhem**

Uitgangspunten:

- Bescherming en erkenning van de positie van cliënten en werknemers;
- Vroegtijdige interventie voorkomt verstoorde verhoudingen;
- Onderkenning feedbackfunctie van het klachtenreglement;
- Laagdrempelig & toegankelijk.

### Artikel 1

#### **Begripsbepaling:**

a. Klacht

Een geuite ontevredenheid over de geleverde prestatie door een medewerker van GetCertified Opleidingen/Inburgeren Arnhem met het eigen verwachtingspatroon, welke niet weggenomen is of kan worden in het eerste contact daarover.

b. Klager

Degene die gebruikt maakt van de diensten van GetCertified Opleidingen/Inburgeren Arnhem

c. De medewerker van GetCertified Opleidingen/Inburgeren Arnhem

Degene die in dienst is van, of namens GetCertified Opleidingen/Inburgeren Arnhem verricht voor GetCertified Opleidingen/Inburgeren Arnhem waartegen de klacht is gericht

d. Klachtbehandeling

Het onderzoeken van de klacht, resulterend in een niet afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

### Artikel 2

#### **Doelstelling van het klachtenreglement:**

Het klachtenreglement heeft primair tot doel het recht doen aan de individuele klachtgerechtigde.

### Artikel 3

#### **Het indienen van een klacht**

a. Degene die ontevreden is over de dienstverlening van GetCertified Opleidingen/Inburgeren Arnhem dient hiertoe het GetCertified

Opleidingen/Inburgeren Arnhem klachtenformulier volledig ingevuld en ondertekend toe te sturen aan het management van GetCertified Opleidingen/Inburgeren Arnhem

b. Niet volledig ingevulde, of niet ondertekende klachtenformulieren kunnen niet in behandeling worden genomen.

c. Iedere klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister van GetCertified Opleidingen/Inburgeren Arnhem en gedurende 2 jaar worden bewaard.

d. De eerstverantwoordelijke voor het afhandelen van de klacht is de manager opleidingen. De klacht wordt door een onafhankelijke werknemer afgehandeld.

e. De klant is op de hoogte gebracht van het klachtenreglement tijdens het ondertekenen van het cursuscontract. Het klachtenreglement staat op onze website vermeld. De medewerkers worden tijdens het in dienst treden op de hoogte gesteld van het Klachtenreglement.

Artikel 4

**De klachtencommissie**

- a. De klachtencommissie bestaat minimaal uit de volgende functionarissen: de directeur en de manager Opleidingen.

Artikel 5

**Termijnen**

- a. Klager ontvangt binnen 2 weken na het indienen van de klacht een schriftelijke uitnodiging om een mondelinge toelichting te geven op de klacht ten overstaan van de klachtencommissie.
- b. De klachtencommissie handelt de klacht binnen 4-6 weken na het horen van klager schriftelijk af.
- c. Als klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtenafhandeling kan de op het klachtenformulier genoemde onafhankelijke derde uit de beroepsgroep worden ingeschakeld.

Artikel 6

**Ingangsdatum klachtenreglement**

Het GetCertified Opleidingen/Inburgeren Arnhem klachtenreglement is van kracht m.i.v. 1 januari 2007

Aldus opgesteld te Arnhem

Directeur A.A. Visser  
Manager A.C.J. Dijkers

## Klachtenformulier GetCertified Opleidingen BV/Inburgeren Arnhem

### 1. Waarover wilt u een klacht indienen ( kruis aan wat van toepassing is )

- telefonische bereikbaarheid/afhandeling
- juistheid/volledigheid van reclame en/of folders
- optreden van onze docenten
- optreden van onze trajectbegeleider
- optreden van onze manager
- optreden van onze directeur
- optreden van 'overige' medewerkers
- anders, namelijk \_\_\_\_\_

### 2. Wilt u, indien bekend, hier de datum en (eventueel) het tijdstip vermelden waarop het voorval zicht heeft voorgedaan:

- datum:
- tijdstip:

### 3. Indien u de naam kent van degene tegen wie u een klacht wilt indienen, dan kunt u die hier vermelden:

- naam:

### 4. Kunt u hierna, en dat mag kort, aangeven waar uw klacht feitelijk over gaat:

- 
- 
- 

### 5. Op welke wijze zou u uw klacht afgehandeld willen zien?

- een gesprek met de betrokken medewerker
- een gesprek met de direct leidinggevende van de betrokken medewerker
- aanpassing van de procedure/tekst
- anders, namelijk:

### 6. Wilt u over de afhandeling van uw klacht geïnformeerd worden?

- ja
- nee

**7. Vermeld hier uw naam, adres en telefoonnummer:**

- naam:
- adres:
- telefoonnummer:
- handtekening:

**Procedure:**

U ontvangt binnen 2 weken na het indienen van de klacht een schriftelijke uitnodiging om een mondelinge toelichting te geven op de klacht ten overstaan van de klachtencommissie. De klachtencommissie handelt de klacht binnen 4 weken na het horen van klager schriftelijk af, maximaal kan dit 6 weken duren. Als klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtenafhandeling kan klager contact opnemen met dhr. Ing. D. van der Mark, [dirk@dvdmark.nl](mailto:dirk@dvdmark.nl). Over de beslissing van de klachtencommissie kan derhalve niet schriftelijk worden gecommuniceerd met GetCertified Opleidingen/Inburgeren Arnhem. De uitspraak van de onafhankelijke deskundige is bindend en alle correspondentie rondom de klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De klager kan tegen een vergoeding de klacht voorleggen aan de College van Arbitrage van Blik op Werk.

**Stuur dit formulier volledig ingevuld en ondertekend naar:**

GetCertified Opleidingen B.V. / Inburgeren Arnhem  
T.a.v. Dhr. A.A. Visser  
Janspoort 1-2  
6811 GE Arnhem