

Klachtenreglement

Stichting NVA centrum voor integratie en participatie

Voor NVA staan kwaliteit en zorgvuldig handelen voorop. Toch kan het gebeuren dat een klant zich niet correct behandeld of geholpen voelt. Met behulp van onderstaande klachtenregeling kan de klant een klacht indienen.

Wat is een klacht?

Een klacht is een verzoek van een klant om een uitspraak over een meningsverschil over hoe de klant is behandeld door de stichting of door een medewerker van de stichting.

Een klacht kan gaan over:

- hoe de NVA-medewerker de klant behandelt;
- effecten van de NVA-dienstverlening op de klant;
- discriminatie van de klant op grond van religie, levensovertuiging, afkomst, seksuele geaardheid, sekse, leeftijd, ras of inkomen.

Het indienen van een klacht verloopt volgens de onderstaande drie stappen:

1. Eerst bespreekt de klant de klacht met de betrokken medewerker, om samen een oplossing te vinden.
2. Slagen zij daar niet in, dan vraagt de medewerker de leidinggevende om de klacht op te lossen. Mocht dit niet lukken, dan kan de klant gebruik maken van de klachtenprocedure.
3. De klant kan de klacht schriftelijk indienen bij de directeur.

De klant mag een klacht indienen. Elke klager kan zich laten bijstaan door een deskundige of vertrouwenspersoon. Het recht op klagen vervalt twee jaar nadat het probleem zich heeft voorgedaan.

Klachtenprocedure

1. De directeur is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directeur.
3. De directeur bevestigt schriftelijk, binnen twee weken, de ontvangst van de klacht. De betreffende leidinggevende ontvangt hiervan een afschrift.
4. Direct nadat de directeur de klacht heeft ontvangen, neemt deze binnen tien werkdagen contact op met de klager om een oplossing te vinden. De bedoeling is dat deze oplossing leidt tot intrekking van de klacht.
5. Als de klant de klacht niet intrekt, legt de directeur de klacht - met rapportage van de al genomen stappen - meteen voor aan de Klachtencommissie. De klager ontvangt hiervan schriftelijk bericht, inclusief het document Werkwijze Klachtencommissie.
6. De Klachtencommissie brengt binnen drie weken een bindend advies uit aan de directeur. De commissie kan de termijn van drie weken eenmalig verlengen en stelt de klant hiervan schriftelijk op de hoogte.
7. De directeur deelt vervolgens binnen vijf werkdagen het besluit schriftelijk mee aan de klager en de betreffende leidinggevende. De directeur stuurt een afschrift hiervan naar de Klachtencommissie.