

Klachtenregeling Stichting voor Talent Ontwikkeling

Inleiding

Deze klachtenregeling is van toepassing voor Stichting voor Talent Ontwikkeling. Deze regeling ziet toe op de verwerkingen van klachten. Het doel van deze regeling is het zorgvuldig registreren en afhandelen van klachten.

Artikel 1: Begripsbepalingen

- a. Klacht : Een schriftelijke uiting van een ontevredenheid over een gedraging en/of beslissing dan wel het nalaten ervan door Stichting voor Talent Ontwikkeling en/of de werknemers, in het kader van onze cursussen en/of projecten, dienstverlening en/of bejegening.
- b. Medewerker: Een ieder die voor of namens Stichting voor Talent Ontwikkeling werkzaamheden verricht.
- c. Indiener : Een persoon of instelling c.q. opdrachtgever die een klacht heeft ingediend over Stichting voor Talent Ontwikkeling.
- d. Beklaagde: Bij Stichting voor Talent Ontwikkeling betrokken persoon, personen of orgaan tegen wie een klacht is ingediend. Een klacht kan ook een algemene klacht tegen Stichting voor Talent Ontwikkeling zijn.
- e. Klachtenreglement: De regeling waarin omschreven is op welke wijze belanghebbenden een klacht kunnen indienen en hoe deze wordt afgehandeld.
- f. Het bestuur: Het bestuur van Stichting voor Talent Ontwikkeling.

Artikel 2: Vaststelling reglement.

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van Stichting voor Talent Ontwikkeling.

Artikel 3: Waarom een klachtenregeling?

Als medewerker van een stichting met maatschappelijke doelstellingen probeer je je werk zo goed mogelijk te doen. Toch gaat er, net als in iedere organisatie, wel eens iets mis. Dat is vervelend en soms onvermijdelijk. Stichting voor Talent Ontwikkeling vindt het belangrijk dat mensen hun ontevredenheid in zo'n geval kunnen uiten en weten waar ze met hun klacht terecht kunnen. Dat geeft ons weer de gelegenheid om de fout te herstellen en van de fout te leren. Om die reden hebben we een klachtenregeling opgesteld voor alle deelnemers aan cursussen en/of projecten. In dit reglement kunt u lezen hoe u een klacht bij Stichting voor Talent Ontwikkeling kunt indienen en hoe wij met uw klacht omgaan.

Artikel 4: Voor wie is de klachtenregeling bedoeld?

Voor alle deelnemers en belanghebbenden in het kader van de cursussen en/of projecten, die op de een of andere manier ontevreden zijn en daarover een klacht willen indienen.

Artikel 5: Wat wordt verstaan onder een klacht?

Een klacht zien we als een uiting van een ontevredenheid over een gedraging en/of beslissing dan wel het nalaten ervan door Stichting voor Talent Ontwikkeling en/of de werknemers, in het kader van onze cursussen en/of projecten, dienstverlening en/of bejegening. Bijvoorbeeld wanneer u onjuist antwoord hebt gekregen op uw vragen, u onheus bent behandeld. Klachten kunnen betrekking hebben op, bestuursleden, medewerkers of (mede-)deelnemers van Stichting voor Talentontwikkeling.

Artikel 6: Hoe kunt u een klacht indienen?

Een klacht die te maken heeft met een cursus, project, medewerker of onderwijzer kunt u richten aan de cursus- of projectcoördinator binnen twee weken na het incident dat leidde tot de klacht. Een klacht over Stichting voor Talent ontwikkeling in het algemeen kunt u richten aan het bestuur. Binnen twee weken na het voorval dient u de klacht in te dienen.

6.1 Waar kunt u een klacht indienen?

Een klacht wordt altijd, onder vermelding van diegene waaraan de klacht gericht is, schriftelijk ingediend bij de balie, per post of per e-mail naar Hengelolaan 179, 2545 JG Den Haag of info@svto.nl.

6.2 Ontvangstbevestiging

Direct na ontvangst wordt de klacht geregistreerd. Binnen twee weken krijgt u een ontvangstbevestiging en de klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen.

6.3 Termijn van afhandeling:

Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld, waarbij een mogelijkheid is deze termijn, indien nodig, te verlengen. Bij verlenging van deze termijn wordt de indiener op de hoogte gesteld.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, op basis van grondige redenen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 7: Wie behandelt uw klacht?

De klacht wordt geregistreerd en behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is. Na intern onderzoek kan er eventueel een gesprek plaatsvinden met het bestuur. Het bestuur behandelt de algemene klachten over Stichting voor Talent Ontwikkeling.

Artikel 8: Registratie

De klacht wordt altijd zorgvuldig door de behandelaar geregistreerd. Elke tussenstap van de behandeling van de klacht wordt altijd zowel digitaal als hardcopie op een zorgvuldige manier geregistreerd.

Tijdens de registratie zijn de volgende punten essentieel:

- Datum van binnenkomst van klacht.
- Datum van verzending van ontvangstbevestiging.
- Datum van eventuele tussentijdse correspondentie.
- Datum van afhandeling.

Artikel 9: Hoe wordt uw klacht afgehandeld?

In eerste instantie proberen we de klacht in samenspraak op te lossen. Er vindt, indien door de indiener ook gewenst, altijd een gesprek plaats waarbij de klacht bij voorkeur wordt opgelost. Indiener kan zich door een derde bij laten staan. Een klacht gericht inzake een cursus, project, docent, (mede)cursist of medewerker van de stichting wordt binnen zes weken zorgvuldig afgehandeld en schriftelijk gerespondeerd.

Als de indiener niet eens is met het resultaat van de afhandeling kan de klacht in tweede instantie schriftelijk worden voorgelegd aan het bestuur. Indien het bestuur dit nodig acht kan er in bijzondere gevallen een extern geschillenbureau ingeschakeld worden.

Tijdens de vakanties worden de termijnen geschorst. Daarvan krijgt de indiener bericht.

Artikel 10: Schriftelijk antwoord

De behandeling van de klacht wordt altijd afgerond met een schriftelijk antwoord. Hierin wordt zo nodig vermeld welke acties binnen welke termijnen worden ondernomen.

Artikel 11: Geheimhouding

Medewerkers van Stichting voor Talent Ontwikkeling en het bestuur zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen of geacht kunnen worden ermee bekend te zijn.

Artikel 12: Rapportage aan het bestuur

Geregistreerde klachten worden ten alle tijden aan het bestuur gerapporteerd. Het bestuur evalueert tenminste een keer per jaar de geregistreerde klachten en treft indien nodig verbeter maatregelen.