



KLACHTENREGLEMENT REFUGEE TEAM

Datum: 15-04-2025

I. DOEL VAN HET KLACHTENREGLEMENT

Dit klachtenreglement beschrijft hoe klachten van cursisten, cliënten, medewerkers of andere betrokkenen bij Refugee Team worden behandeld. Het doel is om klachten zorgvuldig, vertrouwelijk en binnen redelijke termijnen af te handelen, en om te leren van klachten om onze dienstverlening te verbeteren.

2. DEFINITIE VAN EEN KLACHT

Een klacht is elke uiting van ongenoegen over een gedraging of uitlating van Refugee Team of van een bij Refugee Team werkzame persoon jegens een cursist, cliënt, medewerker of andere betrokkene.

3. BEKENDMAKING KLACHTENREGLEMENT

Cursisten, cliënten en medewerkers worden bij aanvang van hun traject of dienstverband geïnformeerd over het klachtenreglement. Daarnaast is het klachtenreglement terug te vinden op de website van Refugee Team en via het interne medewerkersportaal.

4. INDIENEN VAN EEN KLACHT

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend. Bij voorkeur gebruikt de klager het klachtenformulier op de website van Refugee Team.

5. ONTVANGSTBEVESTIGING

De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen aan de klager.

6. NIET IN BEHANDELING NEMEN VAN EEN KLACHT

Indien besloten wordt een klacht niet in behandeling te nemen, wordt dit binnen 10 werkdagen schriftelijk en gemotiveerd aan de klager gemeld.

7. BEHANDELING VAN DE KLACHT

De klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris, Matthias, in overleg met het managementteam (MT) en/of relevante betrokkenen. Binnen 2 weken na ontvangst ontvangt de klager een inhoudelijke reactie.

8. TERMIJN AFHANDELING KLACHT

klacht wordt uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld. Indien verlenging nodig is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd.

9. ESCALATIE

Indien de klacht na interne behandeling niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke derde, zoals de externe vertrouwenspersoon of een geschillencommissie zoals benoemd door Blik op Werk.

10. REGISTRATIE EN EVALUATIE

Alle klachten worden geregistreerd door de klachtenfunctionaris en minimaal jaarlijks geëvalueerd door het MT om structurele verbeteringen door te voeren.

Vastgesteld door het managementteam van Refugee Team.

Kern van proces	
Doel	Het verzamelen van proces- en product klachten en meldingen van deelnemer/stakeholders//collega's om corrigerende en preventieve maatregelen te nemen. Zodat wij ons werk als Refugee Team verbeteren en vooral dat we de juiste ondersteuning bieden aan inburgeraars.
Input	Klacht of melding
Output korte termijn	- Ontvangstreactie vanuit klachtenfunctionaris - Klachtenfunctionaris deelt de klacht/melding met MT - MT bespreekt de klacht/melding in het eerstvolgende MT-overleg - MT betreft waar nodig collega's, die een rol spelen m.b.t. klacht/melding
Output lange termijn	- MT stelt, mogelijk samen met relevante betrokken collega's van de klacht, een reactie op. - Uiterlijk binnen 2 weken na het ontvangen van de klacht, is deze reactie definitief en wordt die gedeeld met de persoon/organisatie die de klacht heeft ingediend. - Het MT zet in op het z.s.m. tot een oplossing komen met de persoon/organisatie die de klacht heeft ingediend en geeft dit prioriteit. Ook als het niet snel tot een oplossing komt.
	- Eventuele acute maatregelen n.a.v. klacht worden z.s.m. genomen. - Er wordt in de teamoverleggen van alle locaties medegedeeld dat er sprake was van een klacht en hoe we daarmee om zijn gegaan als organisatie - MT neemt ook de leiding in het nemen van preventieve maatregelen om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen.
Procesindicatoren	- Kwaliteit en duur van afhandeling: wat zijn de ervaringen van de deelnemer/stakeholder/samenwerkingspartner/collega? - Kwaliteit van ons werk verbeterd door klachtenafhandeling? - Werkt het klachtenproces naar tevredenheid intern?

11. MOGELIJKHEID TOT HEROVERWEGING

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan hij of zij de klacht opnieuw indienen via de website of de desbetreffende contactpersoon ter heroverweging.

12. MOGELIJKHEID TOT VERWIJZING NAAR HET COLLEGE VAN ARBITRAGE

- Indien een klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager het geschil voorleggen aan het College van Arbitrage van Blik op Werk.
- Het College van Arbitrage behandelt geschillen tussen deelnemers/cursisten en de organisatie conform de bepalingen van Bijlage 9 van de Handleiding Keurmerk Inburgeren.
- Een verzoek tot arbitrage dient schriftelijk te worden ingediend bij het College van Arbitrage via de website van Blik op Werk: www.blikopwerk.nl
- Aan de behandeling van een arbitragezaak zijn kosten verbonden. Dit zijn de bedragen (volgens de op het moment van indiening geldende tarieven van het College van Arbitrage): Voor de Keurmerkhouders is dit € 1.500,00 euro en voor de Cursist/Klager is dit € 50,00. De partij die in het gelijk wordt gesteld, ontvangt de bijdrage retour. De uitspraak is bindend voor beide partijen.