

## Klachtenreglement BIG-Navigator

### Introductie

Bij BIG-Navigator streven wij ernaar om onze cursisten optimaal te helpen. Het is voor ons uitermate belangrijk dat onze cursisten tevreden zijn met onze dienstverlening. Echter, het kan voorkomen dat u niet tevreden bent met onze diensten.

We stellen de opbouwende kritiek van onze cursisten op prijs. Daarnaast worden alle klachten op zorgvuldige wijze behandeld. Op deze manier willen wij de kwaliteit van onze dienst waarborgen. Concluderend, wij stellen dit klachtenreglement als één van de componenten is van onze kwaliteitsdoeleinden.

Cursisten worden verwezen naar onze klachtenregeling ten tijde van een nieuwe aanmelding voor een van onze diensten. Ook ontvangen nieuwe medewerkers en vrijwilligers binnen BIG-Navigator een kopie van deze regeling bij het ondertekenen van het contract. Deze klachtenregeling is te vinden op onze website als PDF-bestand.

### Artikel 1. Definities

Voorafgaand, willen wij enkele termen nader toelichten die aan bod komen in dit klachtenreglement.

**Betrokkene:** degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft/ degene die de klacht indient.

**Klacht:** een uiting of ontevredenheid over een bepaalde dienst of tegen een werknemer binnen BIG-Navigator.

**Directie:** bestuurders van BIG-Navigator.

**Werknemer:** iedere medewerker of vrijwilliger bij BIG-Navigator.

### Artikel 2. Klachtenprocedure

- De klachten kunnen betrekking hebben op: de kwaliteit van de cursussen, de werkwijze van één van onze werknemers of tegen de wijze waarop u of een derde is behandeld.
- De klachten kunnen door middel van een e-mail of schriftelijk per brief worden ingediend. Dit kunt u doen door een e-mail te sturen naar [info@bignavigator.nl](mailto:info@bignavigator.nl). In de klacht moet er minstens vermeld worden:
  1. De gegevens van de betrokkene: voornamen, achternaam, adresgegevens, e- mailadres en mobiel nummer;
  2. De inhoud van de klacht: beschrijving van het probleem;
  3. Datum waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden en de handtekening.
- De klacht wordt niet in behandeling genomen, als de klacht anoniem wordt ingediend of als de schrijftaal van de brief geen Nederlands of Engels is.
- Indien een klacht betrekking heeft op een taalcursus die wordt uitgevoerd door Stichting Op Weg Naar Werk (OWNW), wordt de klacht in eerste instantie door OWNW behandeld. BIG-Navigator zal de klacht doorsturen

naar OOWNW en de deelnemer hierover informeren. Indien de deelnemer niet tevreden is met de afhandeling door OOWNW, kan hij/zij de klacht opnieuw indienen bij BIG-Navigator, waarna een interne beoordeling zal plaatsvinden.

### **Artikel 3. Afhandeling van de klacht**

- De betrokkene zal binnen twee weken een bevestiging ontvangen indien de klacht in goede orde is ontvangen.
- Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt de betrokkene hier binnen vier weken bericht van.
- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens van de klager worden uitsluitend verwerkt voor de afhandeling van de klacht en niet gedeeld met derden zonder expliciete toestemming, tenzij dit wettelijk verplicht is.
- De klacht wordt beoordeeld door een onafhankelijk persoon. Als de klacht één van de bestuursleden betreft, dan zal diegene niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.
- Het bestuur van de stichting neemt de klachten zo snel mogelijk in behandeling. Als de klacht een werknemer van de stichting betreft dan zal er binnen vijf werkdagen contact worden opgenomen met de desbetreffende werknemer.
- De betrokkene krijgt binnen maximaal vier weken een schriftelijk antwoord toegestuurd met onze beslissing. Dit termijn gaat in, vanaf het moment van aankomst van de klacht. Indien verder informatie nodig wordt geacht, zal er binnen maximaal twee weken contact opgenomen worden met de betrokkene.

### **Artikel 4. Bezwaar tegen de beslissing**

- Indien de klager het niet eens is met de beslissing op de klacht, kan bezwaar worden ingediend bij de interne klachtencommissie van BIG-Navigator. Dit bezwaar dient binnen vier weken na ontvangst van de beslissing schriftelijk te worden ingediend. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar en neemt binnen vier weken een bindend besluit. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

### **Artikel 5. Klachtenregistratie**

- Alle klachten die ingediend worden, zullen geregistreerd worden in het klachtenregister. De klachten worden periodiek besproken met alle medewerkers om de kwaliteit van onze diensten te optimaliseren. Ook wordt er besproken hoe we de klachten het beste kunnen verwerken.
- Binnen BIG-Navigator gaan we vertrouwelijk om met de gegevens van de betrokkene volgens onze privacyverklaring.