



piëzo

Klachtenreglement stichting Piëzo – Z-route

Begripsbepalingen

- 1.1 Stichting Piëzo: stichting Piëzo, statutonair gevestigd in Zoetermeer
- 1.2 Bestuur: het bestuur van de stichting Piëzo
- 1.3 Directeur: de directeur van de stichting Piëzo
- 1.4 Medewerkers: de medewerkers in dienst bij de stichting Piëzo
- 1.5 Deelnemer/vrijwilliger: De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het aanbod, of op al dan niet vrijwillige basis werkzaam is bij stichting Piëzo
- 1.6 Klager: De persoon die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien
- 1.7 Klacht: Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een deelnemer, personeelslid, stagiaire of vrijwillig(st)er, over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker, vrijwillig(st)er of stagiaire van stichting Piëzo. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen
- 1.8 Klachtenlijn Blik op Werk: Klachtenlijn Blik op Werk voor klachten over Inburgeringstrajecten.
- 1.9 College van Arbitrage Blik op Werk: Onafhankelijk college voor bindende geschillenafhandeling van klachten over Inburgerings- of ONA-trajecten.

Doelstelling

- Doelstelling van dit reglement is om vorm te geven aan de behandeling van klachten middels een interne procedure.
- Het bestuur en de directeur stellen hiermee deelnemers en vrijwilligers in staat een klacht in te dienen over het functioneren van stichting Piëzo.

De klager

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- 1 De deelnemer;
- 2 Zijn/haar ouders/ verzorgers;
- 3 De natuurlijk personen die door de deelnemer zijn gemachtigd;

Een klacht of geschil kan schriftelijk of mondeling aanhangig gemaakt worden.

- Door het indienen van een klacht onderschrijft de klager het klachtenreglement.
- De klager is gerechtigd te allen tijde de klacht schriftelijk of mondeling in te trekken.
- Bij intrekking van de klacht blijft de directeur gerechtigd de klacht toch te onderzoeken.

Termijn voor het indienen van een de klacht

- Klachten moeten binnen 3 maanden na het voorval worden gemeld. Na deze datum verjaren de klachten en worden ze niet meer behandeld.
- Er kan alleen een klacht worden ingediend tegen iemand die op het moment dat de klacht wordt ingediend bij stichting Piëzo in dienst is.

Procedure klachten

De informele klacht

- De deelnemer neemt contact op met de uitvoerende medewerker en of verantwoordelijk projectcoördinator over



zijn/haar klacht. Deze maakt binnen twee weken een afspraak met de deelnemer om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen. Eventueel is de projectcoördinator hierbij aanwezig.

- Iedere medewerker meldt binnengekomen klachten bij de directeur.

Telefonisch ingediende klachten worden per e-mail doorgegeven aan de verantwoordelijk medewerker welke verder zorg draagt voor de afhandeling met de deelnemer.

De formele klacht

- Een formele klacht kan rechtstreeks zonder tussenkomst van een medewerker ingediend worden bij de directeur. Dit kan alleen schriftelijk en ondertekent voorzien van de naam en adres en telefoon van de deelnemer.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- Ook indien de deelnemer niet tevreden is over de oplossing in lijn met de uitvoerend medewerker en/of projectcoördinator kan de deelnemer op deze wijze de informele klacht tot een formele klacht maken.
- Indien deelnemers niet in staat zijn de formele klacht zelf op schrift te zetten (zie klachtenformulier) worden ze hiermee geholpen door een aangewezen medewerker van stichting Piëzo.
- De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke persoon binnen de organisatie, die zelf niet bij de klacht betrokken is
- De directeur neemt binnen twee weken contact op met de klager om de klacht door te nemen en tot een goede oplossing te komen. Indien nodig wordt door de directeur een medewerker benoemd die met de klager de klacht gaat afhandelen.
- Streven is om binnen zes weken de klacht te behandelen en tot een, voor beide partijen, acceptabele oplossing te komen.
- De uitspraak van de directie dient binnen zes weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager kenbaar te worden gemaakt.
- Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum gemotiveerd op de hoogte gesteld
- Indien de directeur geen bevredigende oplossing kan bieden, kan de klager in beroep gaan bij het bestuur van stichting Piëzo.
- Het voorval dat tot een klacht aanleiding geeft mag niet ouder zijn dan ten hoogste 3 maanden gerekend vanaf het gebeuren tot het moment van indienen van de klacht.
- Wanneer een inburgeraar klachten heeft over de kwaliteit van het geleverde taalaanbod en deze na indiening bij Piëzo niet tot tevredenheid zijn opgelost kunnen is hiervoor een onafhankelijke college van arbitrage van Blik op Werk, klachten kunnen via de klachtenlijn van Blik op Werk gemeld worden te bereiken via:

Telefoon (op maandag, dinsdag en donderdag tussen 13.00 en 16.00) 030-3030645 E-mailadres:

klachten@zoekeninburgeringsschool.nl

Bevoegdheden klager

- De klager kan vragen mondeling gehoord te worden.
- Bij een mondelinge behandeling van de klacht dient ofwel de klager ofwel zijn/haar vertegenwoordiger aanwezig te zijn. De klager kan eventueel stukken overleggen, die zijn beweringen kunnen bevestigen of toelichten.

Bijstand

De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door haar/hem/hen aan te wijzen personen



Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de organisatie, worden in de gelegenheid gesteld alle op klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Waarborgen privacy

- De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacy gevoelige gegevens van derden bevatten. De klager wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld. Voor de overige stukken hebben de klager alsook de betrokken medewerker(s) inzagerecht.
- Voor alle betrokken medewerkers en vrijwilligers omtrent de klachtenprocedure is geheimhouding verplicht.
- De directeur draagt er zorg voor, de stukken of persoonlijke gegevens, welke in het kader van de behandeling van de klacht zijn ingebracht, veilig op te bergen. Tevens draagt zij er zorg voor dat derden hiervan geen kennis kunnen nemen.
- Nadat er voor beide partijen een bevredigende uitspraak is gedaan en daarmee de klacht is opgelost, zullen de betreffende stukken en persoonsgegevens worden vernietigd, dan wel op verzoek van de klager worden teruggegeven.

Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet bepaalt het bestuur van Piëzo de afhandeling van de klachten

Naam en datum in werking treden

1. Dit reglement kan aangehaald worden als 'Klachtenreglement Stichting Piëzo'
2. Dit reglement treedt in werking d.d. 22-08-2023
3. Dit reglement wordt via de website van stichting Piëzo bekend gemaakt
4. Dit reglement wordt met bestaande en nieuwe medewerkers gedeeld
5. Klanten worden op dit reglement gewezen bij aanmelding. Op het intakeformulier staat een verwijzing naar het klachtenreglement op website.



KLACHTENFORMULIER

Als u een klacht heeft kunt u deze het beste eerst bespreken met degenen die betrokken zijn bij uw onvrede. Meestal is er al een oplossing na een goed gesprek. Is dit niet het geval, dan kunt u de projectleider aanspreken. Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid kunt u een brief naar onderstaand adres sturen of dit formulier ingevuld inleveren.

Datum indiening klacht:	
Gegevens klager	
Naam :	
Adres en postcode :	
Tel.nr. en e-mailadres :	
Gegevens m.b.t. klacht	
Naam locatie:	
Datum gebeurtenis:	
Namen van betrokken personen:	
Omschrijving klacht:	
Heeft u de betrokken medewerker(s) aangesproken?	
Wat was het resultaat?	
Wensen m.b.t. behandeling van de klacht	

Het ingevulde formulier kunt u mailen naar info@stichtingpiezo.nl of afgeven bij de projectleider.

Het klachtenreglement van Piëzo kunt u inzien of downloaden van de website

www.stichtingpiezo.nl.

In te vullen door Piëzo