

## **Klachtenprocedure**

Het Nascholingscentrum Maatschappelijk Werk (NMW) streeft er naar goede contacten te onderhouden met haar relaties en wil daarbij zo klantvriendelijk mogelijk zijn. Daarom is het voor ons belangrijk dat eventuele klachten correct en tijdig worden behandeld. Om onze relaties een goede klachten afhandeling te verzekeren is een klachtenprocedure ontwikkeld en van toepassing. Deze procedure geldt voor alle klachten die het NMW bereiken. Het beleid met betrekking tot de klacht is gericht op het verkrijgen van inzicht in de wensen en verwachtingen van de betreffende relatie en het indien nodig nemen van maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van onze diensten.

### **De procedure**

Het NMW is gespecialiseerd in het oplossingsgericht werken en streeft dit ook na in haar klachtenprocedure. Ondanks de voordelen van vastlegging bij het indienen van een schriftelijke klacht, is het beleid van het NMW er vooral op gericht om klachten middels open, oog-in-oog communicatie op te lossen en uit te praten.

Het NMW geeft er de voorkeur aan dat de relatie de volgende stappen binnen de klachtenprocedure volgt:

- De relatie wordt geadviseerd de klacht in eerste instantie mondeling te bespreken met de trainer/opleider.
- Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de relatie kan deze een mondeling gesprek aanvragen met de manager NMW.
- Indien dit niet haalbaar is dient de relatie over te gaan tot het indienen van een schriftelijke klacht en gaat de procedure in volgens onderstaande beschrijving.

Een eventuele klacht kan schriftelijk ingediend worden bij:

NMW, Van Goghlaan 14, 6006 PP Weert, t.a.v. mevrouw M. Rijns, Manager NMW.

Ingezonden klachten zullen te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.

De relatie ontvangt binnen 10 werkdagen na binnenkomst van de klacht bij het NMW, een schriftelijke ontvangstbevestiging en wordt tevens op de hoogte gesteld binnen welke termijn een antwoord verwacht mag worden. De ingezonden klacht en de daarop volgende afhandeling wordt geregistreerd en bewaard voor de duur van 3 jaar. In onderling overleg wordt een afspraak gemaakt voor een gesprek tussen NMW en de relatie. De afspraken van dit gesprek zullen middels een verslag worden vastgelegd ter goedkeuring aan de relatie. Nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, worden de benodigde stappen genomen om de klacht naar behoren te beantwoorden. Wij streven er naar met de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht bij het NMW, de termijn van één maand niet te overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, dan wordt de relatie hiervan tijdig op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er zeer specifieke inspanningen noodzakelijk zijn die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht.

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de relatie antwoord heeft ontvangen, waarbij zowel de relatie als het NMW overtuigd zijn, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, dat alles in het werk is gesteld om de klacht naar behoren te hebben afgehandeld. Is er sprake van een onjuiste afhandeling van de klacht dan bestaat de mogelijkheid zich te wenden tot de beroepsorganisatie waar men zich heeft aangesloten. Het oordeel van de onafhankelijke beroepsinstantie is bindend en eventuele consequenties worden snel en adequaat afgehandeld.