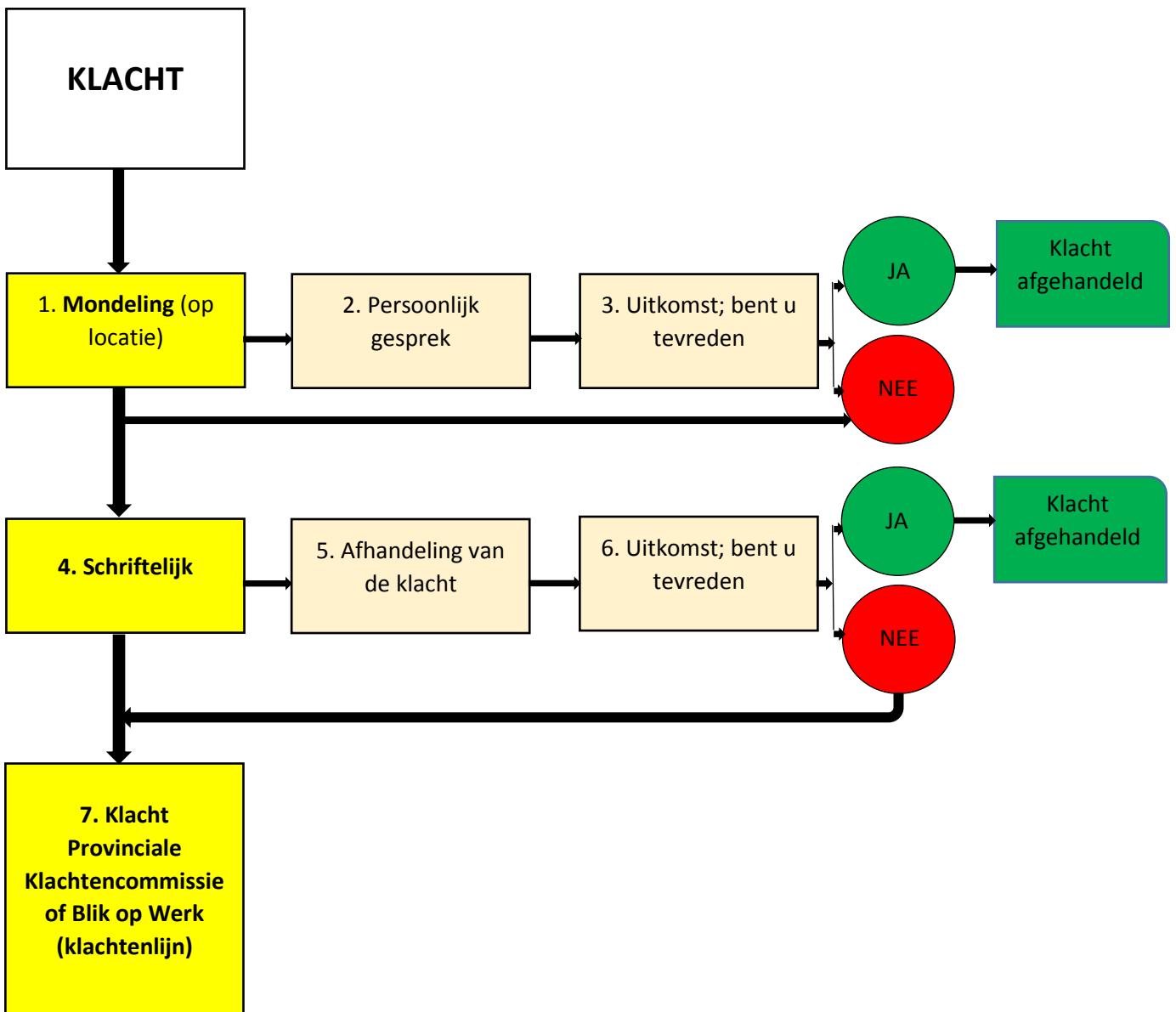


Klachtenprocedure

Hoe verloopt het indienen van een klacht?



Als u ontevreden bent, kunt u het beste eerst contact met ons opnemen en de klacht **mondeling** bespreken. Vaak is het probleem goed te bespreken en op te lossen. U kunt er ook voor kiezen om uw klacht schriftelijk in te dienen of contact op te nemen met de Provinciale Klachtencommissie of de klachtenlijn van Blik op Werk (rondom inburgering).

1. Neem contact op met degene binnen Wel.kom die met de klacht te maken heeft en bespreek de klacht.
2. Vaak biedt een open en eerlijk gesprek al de oplossing.
3. Bent u tevreden dan is de klacht afgehandeld.

Bent u niet tevreden over de uitkomst of wilt u liever direct een schriftelijke klacht indienen?

4. U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken via het formulier op de website, een mail naar klachten@welkom.nu of middels een brief naar Wel.kom, afdeling Kwaliteitszorg, postbus 656, 5900 AR Venlo. Zorgt u er wel voor dat uw naam en adres vermeld zijn. Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling.
5. De afdeling Kwaliteitszorg registreert uw klacht, u krijgt een ontvangstbevestiging en de klacht wordt doorgezet naar de manager of bestuurder die zorg draagt voor de afhandeling. Wij streven ernaar om binnen 10 werkdagen een reactie te geven op uw klacht. Wij proberen samen met u een goede oplossing te vinden voor uw klacht. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling met de betreffende manager, dan kunt u een beroep doen op de directeur- bestuurder van Wel.kom.
6. Indien u tevreden bent over de uitkomst dan is de klacht afgehandeld.

Bent u niet tevreden over de uitkomst of de afhandeling? Dan kunt u uw klacht indienen bij de Provinciale Klachtencommissie of de klachtenlijn Blik op Werk (dit geldt alleen voor klachten over inburgering / Speak & Connect).

7. U kunt uw klacht sturen naar:
 - de secretaris van de Provinciale Klachtencommissie, p.a. Unitus, Postbus 112, 6000 AC Weert. De commissie bestaat uit leden die geen binding hebben met de aangesloten organisaties. De procedure is vastgelegd in het klachtrechtreglement, dat u ook kunt downloaden van onze website.
 - de klachtenlijn van Blik op Werk via telefoonnummer 030 3030645 of e-mail: klachten@ikwlinburgeren.nl. Zij bepalen of uw klacht wordt voorgelegd aan het College van arbitrage. Dit college bestaat uit leden die geen binding hebben met de aangesloten organisaties.