

Jaarverslag Klachten



vaardigheden
leren
ondernemen
welzijn
werk

Klachtenbehandeling

Vloww heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van kandidaten ten aanzien van gedragingen van de opdrachtnemer of haar medewerkers jegens hem of haar. Het klachtenreglement sluit aan bij de geldende wet- en regelgeving.

Alle kandidaten worden bij het eerste contact geïnformeerd over het klachtenreglement in combinatie met het privacyreglement. De kandidaten bevestigen dit door een verklaring te ondertekenen.

Vloww verzamelt gedurende het jaar alle klachten die ontvangen en geregistreerd zijn en maakt daar elk jaar een verslag van. In het klachtenjaarverslag wordt minimaal beschreven:

- Hoeveel klachten zijn ingediend.
- Welke klachten zijn ingediend; beschrijving van de klacht, thema van de klacht.
En verder per klacht:
 - De afhandelingstermijn,
 - De wijze waarop de klacht is afgehandeld,
 - De wijze van communiceren en de opvolging van de klacht,
 - Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klacht zijn genomen.

Ons klachten- en privacyreglement is te vinden op de website van Vloww. Daar wordt ook ons jaarlijkse klachtenverslag te vinden.

www.Vloww.nl (te vinden in de footer)

Jaarverslag 2021

Over 2021 zijn geen schriftelijke klachten binnengekomen.

Er is in 2021 één mondelinge klacht binnengekomen. Na enige doorvraag bleek deze klacht niet bij Vloww te horen maar bij de gemeente en het UWV. Vloww heeft de kandidaat ondersteund bij het verwijzen naar de juiste organisatie en persoon.

Opgesteld: 24 januari 2022

Handtekening:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Henk van Poelje', written over a light blue grid background.

Henk van Poelje, directielid