

Hoofdstuk 9. KLACHTENCOMMISSIE

1. Om je tijdens je opleiding zo goed mogelijk te begeleiden willen wij graag op de hoogte zijn van wat er bij onze werknemers “leeft”. Natuurlijk is het eerste aanspreekpunt onze leerlingbegeleider. Bij hem kun je met allerlei zaken terecht betreffende je opleiding en het functioneren van Bouwmensen Apeldoorn en het ROC. We willen graag dat de drempel om je ideeën en eventuele kritische kanttekeningen bij ons te melden zo laag mogelijk is. Hiervoor hebben we een formulier ontwikkeld waarop je klachten of suggesties kunt aangeven. Dit formulier vind je in bijlage 1.
2. Aan het begin van de opleiding ontvang je twee formulieren die je in je praktijkhandboek kunt bewaren. Ook kun je natuurlijk een formulier bij ons op kantoor ophalen.
3. We zullen alle klachten volgens een vaste procedure behandelen en wanneer je jouw naam en werknemernummer hebt vermeld, krijg je van ons binnen twee weken een reactie. We willen hierbij sterk benadrukken dat het uiten van een klacht of kritische opmerkingen absoluut geen enkele nadelige gevolgen zal hebben voor je opleiding. Voel je je er, om wat voor reden dan ook, niet prettig bij om je naam te vermelden, mag je het ook zonder naam inleveren/opsturen. We kunnen je dan alleen geen reactie terug geven.
4. Ingevulde formulieren kun je afgeven aan de leerlingbegeleider, op kantoor inleveren of opsturen.
5. Een klacht of suggestie zal binnen één week na ontvangst door de klachtencommissie behandeld worden. Indien je jouw naam hebt opgegeven ontvang je binnen twee weken een reactie waarin staat of, en welke, acties er worden genomen.



EEN KLACHT IS EEN KANS!

Wij kunnen ons voorstellen dat je tijdens je dienstverband bij Bouwmensen Apeldoorn denkt, “dat zou misschien anders kunnen”.

Graag willen wij gebruik maken van jullie ervaringen met Bouwmensen Apeldoorn om onze opleiding te kunnen verbeteren. Geef daarom in het kort aan wat je hebt bemerkt en hoe je denkt dat het anders kan. Wil je dat wij naar aanleiding van dit formulier contact met je opnemen, vermeld dan je gegevens onder aan dit formulier.

(graag aankruisen of het een idee/suggestie of een klacht/verbeterpunt betreft)

Idee / Suggestie

Klacht / Verbeterpunt

Indien je meer ruimte nodig hebt, kun je gebruik maken van de achterzijde van dit formulier.

Deze suggestie en/of klacht kun je:

1. afgeven aan de leerlingbegeleider
2. afgeven op kantoor van Bouwmensen Apeldoorn
3. opsturen naar Bouwmensen Apeldoorn, Postbus 4112, 7320 AC, Apeldoorn

Als je je naam vermeld dan krijg je binnen 2 weken een reactie

Naam: _____