

Klachtenreglement Opleidingsinstituut DJI

1. Definities

1.1 In dit reglement wordt verstaan onder:

Opleidingsinstituut van de Dienst Justitiële Inrichting, hierna te noemen als Opleidingsinstituut: het leveren van dienstverlening op het gebied opleidingen;

- de directie: de dagelijkse directie van het Opleidingsinstituut DJI;
- de klager: degene die een klacht indient.

2. Indienen van een klacht

2.1 Een klacht kunt u via het klachtenformulier op onze website onder 'contact' invullen. Dit formulier zal gericht worden aan de directie via het directiesecretariaat van het Opleidingsinstituut DJI: secretariaat.oi@dji.minjus.nl.

2.2 Een klacht kan uitsluitend middels een volledig ingevuld klachtenformulier worden ingediend bij het directiesecretariaat van het Opleidingsinstituut DJI. Voor een goede afhandeling is een goede beschrijving van de klacht voorwaarde. De beschrijving bevat bijvoorbeeld relevante feiten, omstandigheden waarover wordt geklaagd, wanneer klacht is ontstaan en wie betrokken zijn.

2.3 Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht bij het secretariaat van het Opleidingsinstituut DJI ontvangt de klager een ontvangstbevestiging per e-mail. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst (procedure en tijdsplan) en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden).

2.4 Indien één of meer van de in artikel 2.1 genoemde gegevens ontbreekt wordt de klager verzocht om deze gegevens alsnog binnen een termijn van 10 werkdagen aan te leveren. De termijn van de ontvangstbevestiging wordt hiermee opgeschort.

3. Behandeling van een klacht

3.1 De klachtenbehandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. De klachtenbehandelaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd op het Klachtenformulier van het Opleidingsinstituut DJI.

3.2 Het Opleidingsinstituut handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af, hierover ontvangt de klager schriftelijk een reactie.

3.3 Het Opleidingsinstituut kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlening wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Klachtenreglement en -formulier | Opleidingsinstituut DJI | www.oidji.nl

3.4 Indien de klager zich niet kan vinden in de oplossingsrichting kan deze dat binnen 4 weken na de dagtekening van de schriftelijke klachtafhandeling kenbaar maken bij de directeur van het Opleidingsinstituut DJI.

4. Niet in behandeling nemen van een klacht

4.1 Een klacht wordt niet of niet verder in behandeling genomen door het Opleidingsinstituut DJI indien: - de klacht anoniem wordt ingediend. - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 12 maanden voor indiening van de klacht plaatsvonden. - de klager de klacht intrekt.

4.2 Het Opleidingsinstituut DJI is niet verplicht de klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Opleidingsinstituut DJI maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

4.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

5. Overige taken en verplichtingen Opleidingsinstituut DJI

5.1 Het Opleidingsinstituut DJI draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de klager inzake de klacht.

5.2 Het Opleidingsinstituut DJI draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en ziet toe op goede terugrapportage aan de klager en brengt binnen DJI periodiek verslag uit.