

KLACHTENREGLEMENT

Overwegend dat het met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van IVIO-Integratie B.V. wenselijk is om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Om die reden besluit zij de onderstaande regeling te hanteren.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder *een klacht*: een mondelinge (re)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van IVIO-Integratie B.V. dan wel een door IVIO-Integratie B.V. ingeschakelde derde.

De instelling beschikt over een *klachtencommissie*. Deze klachtencommissie bestaat uit minimaal 2 leden en een onafhankelijke voorzitter. Er is een aanstellingsreglement beschikbaar dat de benoeming van leden en voorzitter regelt.

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1. Iedere belanghebbende binnen een door IVIO-Integratie B.V. uit te voeren (opleiding in het kader van een) reïntegratieactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2. De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de algemeen manager van IVIO-Integratie B.V.
IVIO-Integratie B.V. heeft een formulier opgesteld voor de indiening van klachten. Een mondelinge klacht wordt telefonisch ingediend bij IVIO-Integratie B.V. op telefoonnummer 0320-229900 en wordt vervolgens opgenomen op het verbeterformulier en ter ondertekening aan de klager gezonden die de klacht dan ondertekend retourneert. De algemeen manager van IVIO-Integratie B.V. ontvangt de klacht. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar IVIO-Integratie B.V., Postbus 1449, 1300 BK te Almere. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd, met inachtneming van artikel 4.
- 2.3. Een klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. de datum van de melding;
 - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;
 - d. het onderwerp van de klacht.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
 - b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. het een feit betreft waartegen door de klager bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van IVIO-Integratie B.V. Indien hiervan sprake is zal de algemeen manager deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.
- 3.2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de operationeel manager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1. De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de klachtencommissie.
- 4.2. De operationeel manager bepaalt de aard van de klacht: Betrouwbaarheid, Deskundigheid, Invoelend vermogen, Klantvriendelijkheid, Snelheid, Toegankelijkheid, Zorgvuldigheid, Intimidatie, Discriminatie, Discretie, Overig.
- 4.3. Na ontvangst van de klacht zendt de algemeen manager binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de algemeen manager een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de klachtencommissie ter behandeling.

- 4.4. De klachtencommissie stelt de klager en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
De klager mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze horing wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 14 dagen aan zowel de klager alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
Indien de klager dit wenst, mag hij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken te Den Haag inschakelen, via Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag. De uitspraken van deze commissie zullen door IVIO-Integratie worden gerespecteerd, aanvaard en opgevolgd.
- 4.4. De algemeen manager:
- a. handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht;
 - b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste vier weken verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de klager.
- 4.5. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Een afschrift hiervan wordt aan de algemeen manager gezonden.
- 4.6. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Met gegevens van en over de klager wordt omgegaan zoals is vastgelegd in het Privacyreglement. Dit reglement is te allen tijde bij de algemeen manager op te vragen.

Artikel 5. Administratie

- 5.1. Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd. Dit wordt gedurende minimaal 1 jaar na het afhandelen van de klacht bewaard.
- 5.2. Er wordt eens per kwartaal klachtenrapportage gedaan tijdens het Management Review door de algemeen manager aan de directie van:
- a. het aantal klachten;
 - b. de aard van de klachten;
 - c. beoordeling van de ingediende klachten;
 - d. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.
- Dit verslag wordt vastgelegd in een maandrapportage.
- 5.3. Eens per kwartaal of zoals overeengekomen wordt bovengenoemd klachtenrapportage aan de verantwoordelijke opdrachtgever verstrekt.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Lelystad, d.d. 27 april 2007