

Algemene Klachtenregeling IMPact

Stichting IMPact
Gildestraat 1
Postbus 184
8260 AD KAMPEN
Internet: www.IMPact.nl
Algemene Klachtenregeling IMPact

De directie van de stichting IMPact:

Overwegende dat het, in verband met een goede bedrijfsvoering, wenselijk is een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening van IMPact,

BESLUIT:

§ 1. Definities

Artikel 1 (definities)

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. IMPact: de stichting IMPact, statutair gevestigd te Kampen, verder te noemen IMPact;
2. de Directie: de directie van IMPact;
3. een klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van een cliënt of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van IMPact heeft plaatsgevonden;
4. een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk persoon of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van IMPact;
5. de klager: degene die bij IMPact een klacht indient of diens gemachtigde;
6. de behandelaar: degene die namens de Directie de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht;
7. de Vertrouwenspersoon: degene die namens de Directie belast is met de coördinatie van de behandeling van de klacht en de registratie van de ontvangen klachten.

§ 2. Werkingsfeer

Artikel 2 (werkingssfeer)

De Algemene Klachtenregeling is van toepassing op IMPact en de aan haar verbonden organisaties. De Algemene Klachtenregeling wordt bij aanvang van de dienstverlening door IMPact aan de cliënt verstrekt.

De cliënt tekent voor ontvangst van de Algemene Klachtenregeling. Tevens is de Algemene Klachtenregeling op de website van IMPact beschikbaar.

De Algemene Klachtenregeling is bij de werknemers van IMPact bekend. Deze is altijd via intranet of via de website van IMPact inzichtelijk.

§ 3. Klacht

Artikel 3 (klachtrecht)

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop IMPact - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van IMPact of met IMPact verbonden organisaties- zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij IMPact.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de Directie, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden. De coördinatie van de behandeling ligt bij de hiervoor aangestelde vertrouwenspersoon.
3. De Directie heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een behandelaar te laten uitvoeren met dien verstande dat de Directie in de volgende gevallen altijd zelf de behandeling ter hand neemt:
 - indien de klacht het handelen van de behandelaar zelf betreft;
 - indien de klacht afkomstig is van een opdrachtgever;
 - indien de klacht op meerdere afdelingen betrekking heeft;

- indien de klacht zwaarwegende (juridische) implicaties kan hebben.
- 4. Klachten worden behandeld met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 5.

§ 4. Indienen van klachten

Artikel 4 (indienen van klachten)

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - a) de naam en het adres van de klager;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
3. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
4. Op verzoek van De vertrouwenspersoon wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager als klaagschrift behandeld.
5. Indien de behandelaar naar tevredenheid van de klager diens klacht heeft afgehandeld vervalt de verplichting tot het verder toepassen van § 5 en verder van dit reglement, met uitzondering van artikel 11.
6. Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:
 - a) Schriftelijk:
 - Stichting IMPact
 - T.a.v. de directie
 - Postbus 184
 - 8260 AD KAMPEN
 - b) Telefonisch: (038) 331 59 44.
Indien aan de orde, wordt geadviseerd de klacht ook schriftelijk in te dienen.
 - c) E-mail: paulkockelkoren@IMPact.nl
 - d) Internet: www.impact.nl/pages/contact-download/download.php (download vervolgens het digitale klachtenformulier)

§ 5. Behandeling van klaagschriften

Artikel 5 (ontvangstbevestiging, toezending aan beklagde)

1. De vertrouwenspersoon bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee (2) weken na de datum van ontvangst.
2. De vertrouwenspersoon zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan de behandelaar.

Artikel 6 (termijn van behandeling)

1. De behandelaar handelt het klaagschrift af binnen zes (6) weken na ontvangst van de klacht.
2. De behandelaar kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier (4) weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 7 (afhandeling niet door beklagde)

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 (niet ontvankelijkheid klacht)

1. De Directie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a) eenduidig vaststaat dat niet IMPact - of een organisatie dan wel persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van IMPact - maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - b) de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor IMPact geldende klachtenregeling is behandeld;
 - c) de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een (1) jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d) de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - e) ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - f) de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 9 (horen klager en beklagde)

1. De behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van deze bijeenkomst worden door de behandelaar bepaald.
2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de behandelaar bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
5. Van het horen wordt verslag gedaan, dat door de behandelaar wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 (bevindingen)

1. Indien de klager niet voldoet aan het verzoek van de behandelaar te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de behandelaar de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De behandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

§ 6. Registratie

Artikel 11 (registratie)

1. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.
2. De vertrouwenspersoon stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

§ 7. Aanvullende bepalingen voor opdrachtgever UWV

Artikel 12 (opnemen klacht)

Een klacht van een klager, zijnde een cliënt van UWV, moet worden gemeld aan de Arbeidsdeskundige van UWV en worden opgenomen in het cliëntendossier van IMPact.

Artikel 13 (escaleren klacht)

In het geval dat een klacht, naar het oordeel van een klager, zijnde een cliënt van UWV, niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zijn klacht escaleren naar de Arbeidsdeskundige van UWV.

§ 8. Slotbepalingen

Artikel 14 (slotbepalingen)

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van >.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Algemene Klachtenregeling IMPact'.

LAATSTE UPDATE 18-11-2015