



# Klachtenregeling INOVA

Inwerkingtreding: 1 mei 2014

**Medewerkers van INOVA streven er naar om hun dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening zoals die door INOVA geboden is.**

**Alleen als u uw ontevredenheid kenbaar maakt kunnen wij er iets mee doen. Het heeft de voorkeur dat u uw ontevredenheid bespreekt met de betreffende medewerker. Vaak is dat voldoende om het probleem op te lossen. Indien u na bespreking met de betreffende medewerker nog steeds ontevreden bent, kunt u uw klacht schriftelijk of mondeling kenbaar maken aan de directie van INOVA.**

## HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1. Definities

#### 1.1 De instelling

Stichting INOVA (hierna te noemen INOVA): de organisatie voor stimulering van en het ondersteunen van mensen ter bevordering van hun integratie in en deelname aan de Nederlandse samenleving. Het aanbieden van programma's op maat op het gebied van educatie, welzijn- en reïntegratie. Ingeschreven bij Kamer van Koophandel Alkmaar onder nummer 41241500.

#### 1.2 Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van INOVA, dan wel te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken, over de wijze waarop hij is behandeld door de instelling of door een medewerker in dienst van of werkzaam binnen INOVA. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan ten aanzien van degene die gebruik maakt of gebruik wenst te maken van de diensten van INOVA met uitzondering van schadeclaims.

#### 1.3 Klager

Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot INOVA, die een klacht indient (zie artikel 1.2 onder 'klacht').

#### 1.4 Gebruiker

Cliënt, afnemer van cursus, training of dienstverlening van INOVA.

#### 1.5 Medewerker

Een persoon werkzaam binnen INOVA, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die binnen INOVA (een deel van ) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van de instelling diensten verlenen, alsmede vrijwillige medewerkers die werken onder verantwoordelijkheid van bovengenoemde.

#### 1.6 Dienstverlening

Alle activiteiten die uitgevoerd worden door medewerkers van INOVA of worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van INOVA om te beantwoorden aan de hulpverlening van de gebruikers.

#### 1.7. Ontvanger

Een medewerker van INOVA die de klacht in ontvangst neemt.

### Artikel 2. Klachtrecht

2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- a) de gebruiker;
- b) zijn wettelijke vertegenwoordiger;
- c) personen die door de gebruiker zijn gemachtigd.

2.2 Elke klager kan zich doen bijstaan door een deskundige of vertrouwenspersoon.

2.3 Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van INOVA, wordt aangemerkt als een gedraging van INOVA.

### **Artikel 3. Behoorlijke behandeling**

INOVA draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

## **HOOFDSTUK 2 DE BEHANDELING VAN KLACHTEN**

### **Artikel 4. Indienen van een klacht**

4.1 De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van INOVA.

4.2 Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.

4.3 De klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

4.4 Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

De directie van INOVA kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of het derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

### **Artikel 5. Interventie**

5.1 Zodra INOVA naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.

5.2 Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat INOVA ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

5.3 Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

### **Artikel 6. Ontvangstbevestiging**

6.1 INOVA bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken (tien werkdagen).

6.2 Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- a. de afhandelingstermijn;
- b. de verdere procedure;
- d. de contactpersoon;
- e. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.

6.3 INOVA zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de klager.

### **Artikel 7. Onpartijdige klachtenbehandelaar**

7.1 De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van INOVA tenzij:

- a. de directie zelf onderwerp is van de klacht;
- b. de directie de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.

7.2 Indien lid 1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. En dient INOVA schriftelijk aan de klager de specifieke (alternatieve) klachtenprocedure en de beschrijving van de afhandeling kenbaar te maken. De indiener van de klacht moet hier aantoonbaar mee akkoord gaan.

### **Artikel 8. Niet verplicht in behandeling nemen**

8.1 INOVA is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:  
Klachtenregeling INOVA/ 05-2014

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
- b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
- d. zolang 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.

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

## Artikel 9. Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

## Artikel 10. Hoorplicht

10.1 INOVA stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

10.2 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

10.3 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

10.4 Aan de klager en beklagde wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

## Artikel 11. Afhandelingstermijn

11.1 INOVA handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel.

11.2 INOVA kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## Artikel 12. Afhandeling

12.1 INOVA 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.

12.2 Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van INOVA kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

## HOOFDSTUK 3 OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 13. Verantwoordingsinformatie

INOVA draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

### Artikel 14. Overgangsbepalingen

14.1 Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.

14.2 Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

### Artikel 15. Citeertitel, inwerkingtreding

15.1 Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement INOVA.

15.2 Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 mei 2014.