

# Klachtenreglement Indicatie Adviesbureau Amsterdam

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### *Artikel 1. Begripsomschrijvingen*

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Indicatie Adviesbureau Amsterdam (hierna: IAB): het sociaal-medisch adviesbureau met een hoofdvestiging te Amsterdam.
- b. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
- c. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) IAB;
- d. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor IAB, ongeacht of hij in dienst is van IAB of werkzaam namens en in opdracht van IAB;
- e. Klager: degene die een klacht indient over een gedraging, handeling of nalaten van IAB;
- f. Klachtenfunctionaris: een medewerker van IAB die de klachten behandelt en niet bij de betreffende gedraging waarop de klacht betrekking heeft, is betrokken.

### *Artikel 2. Doelstellingen*

1. Het opheffen van individueel ongenoegen en wegnemen van gevoelens van onrecht bij klager;
2. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde (of beklagde);
3. Het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door IAB, door het signaleren van vaker mogelijk voorkomende knelpunten in de dienstverlening.

### *Artikel 3. Klachtrecht*

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop IAB zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij IAB. In sommige gevallen staan tegen specifieke handelingen of besluiten andere procedures open, zoals bijvoorbeeld de bezwaarprocedure bij de gemeente waarvoor IAB adviezen verstrekt.
2. In het geval een klacht middels een andere klachtprocedure, bijvoorbeeld bij een gemeente, wordt behandeld, wordt de klacht niet door de klachtenfunctionaris van IAB in behandeling genomen.

### *Artikel 4. Behoorlijke behandeling*

IAB draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen. Een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en aangeklaagde gezamenlijk. IAB faciliteert dit zo veel mogelijk. De klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.

## Hoofdstuk 2. Indienen en in behandeling nemen van klachten

### *Artikel 5. Indienen van een klacht*

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Als het nodig is, wordt een mondelinge klacht door IAB in overleg met de indiener op schrift gesteld.
2. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. 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.

4. IAB kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste of het tweede lid voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.

#### *Artikel 6. Niet verplicht in behandeling nemen*

1. IAB is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
  - b. die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar, als bedoeld in artikel 1:5 eerste lid van de Awb, had kunnen worden ingesteld;
  - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld, tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest; of,
  - f. zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. IAB is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging volgens IAB kennelijk onvoldoende is.
3. 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.

### **Hoofdstuk 3. Afhandelen van klacht**

#### *Artikel 7. Behandeling klacht*

De behandeling van de klacht geschiedt door een onpartijdige klachtenfunctionaris die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

#### *Artikel 8. Ontvangst klacht*

1. Zodra een klacht wordt ontvangen, wordt deze voorgelegd aan de klachtenfunctionaris en de medewerker van IAB op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. IAB zal een klacht waarover kennelijk een andere instantie bevoegd is, in overleg met de indiener onverwijld naar die instantie zenden.
3. IAB zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

#### *Artikel 9. Directe klachtenafhandeling*

1. De klachtenfunctionaris neemt (indien mogelijk en niet nadrukkelijk is uitgesloten bij de indiening van de klacht) binnen 5 werkdagen telefonisch contact op met de klager om de ontvangst van de klacht te bevestigen en indien gewenst de klacht te bespreken met de klager.
2. In dit telefoongesprek kan eventueel de zienswijze van de klager en IAB worden uitgewisseld.
3. Zodra de klachtenfunctionaris namens IAB naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
4. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat IAB er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
5. De medewerker van IAB op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt op de hoogte gebracht van de afhandeling en indien nodig aangesproken op zijn bejegening, handeling of nalaten.
6. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld conform artikel 10 e.v. van dit reglement.

*Artikel 10. Uitgebreide klachtenafhandeling*

1. Indien artikel 9 lid 6 van dit reglement van toepassing is, ontvangt de klager binnen 3 werkdagen nadat duidelijk is dat de klager niet tevreden bleek over de directe afhandeling van zijn klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van zijn klacht met daar in informatie over de verdere afhandeling van zijn klacht.
2. Deze informatie bevat:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon.

*Artikel 11. Afhandelingstermijn*

1. IAB handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.
2. IAB 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. Mogelijkheid tot horen*

1. IAB stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

*Artikel 13. Bevindingen en conclusies*

IAB stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

## **Hoofdstuk 4. Overige bepalingen**

*Artikel 14. Verantwoordingsinformatie*

IAB draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Dit betreft zowel de directe als de uitgebreide klachtenafhandelingsprocedure.

*Artikel 15. Onvoorziene situaties*

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie van IAB.

Amsterdam, april 2016.