

Klachtenreglement inVia Groep BV

Overwegend dat er een voortdurende kwaliteitsverbetering van inVia Groep BV wenselijk is om een regeling te treffen voor de behandeling van externe klachten, besluit zij om de onderstaande regeling te hanteren.

Artikel 1. Definities

- Klacht: 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 inVia Groep BV dan wel een door inVia Groep BV ingeschakelde derde.
- Directie: De heer B.B. Winkel
- inVia Groep BV: inVia Groep BV en de aan haar gelieerde medewerk(st)ers

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere cliënt binnen een door inVia Groep BV uit te voeren traject heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de directie van inVia Groep BV. InVia Groep BV heeft een formulier opgesteld voor de indiening van klachten. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar InVia Groep BV, t.a.v. de directie. Een klacht zal schriftelijk of mondeling worden bevestigd binnen 10 werkdagen, met inachtneming van artikel 4.
- 2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
- a) naam en adres van de melder;
 - b) de datum van de melding;
 - c) een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
- a) het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - b) het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van InVia Groep BV. Indien hiervan sprake is zal de directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
 - c) de klacht anoniem is.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

4.1 De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directie van InVia Groep BV. De directie handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door de bedrijfsadviseur de heer T. Kassing van inVia Groep BV. die in ieder geval niet bij de gedraging betrokken is.

4.2 Na ontvangst van de klacht zorgt de directie (danwel de bedrijfsadviseur) dat binnen tien werkdagen een mondelinge of schriftelijke ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever wordt verzonden, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.

Tevens zendt de directie (danwel bedrijfsadviseur) een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.

4.3 De directie (danwel bedrijfsadviseur) stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.

De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger.

Van dit gesprek wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 5 werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

4.4 De directie (danwel bedrijfsadviseur) :

- a) handelt de klacht af binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht;
- b) kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

4.5 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, evenals van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

4.6

- a) In geval klager meent dat zijn of haar klacht (jobcoaching) niet naar behoren is afgehandeld kan hij escaleren naar de Arbeidsdeskundige.
- b) In geval klager meent dat zijn klacht (re-integratiediensten UWV) niet naar behoren is afgehandeld kan hij escaleren naar UWV. Hij kan zich dan melden bij het Klachtenbureau UWV. Klagers worden gewezen op de klachtenregeling.

Artikel 5. Administratie

5.1 Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.

5.2 Er wordt eens per kwartaal een overzicht gemaakt 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 klachtenrapportage.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Vriezenveen, 1 oktober 2015

Directeur InVia Groep BV.