

## **Begripsbepaling** *Artikel 1*

- a. Klacht: elke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van de betrokkene of van een derde, voor wiens handelen of nalaten de betrokkene verantwoordelijk is, jegens een cliënt bij de uitvoering van een re-integratieopdracht.
- b. Klager: degene die de klacht, waardoor deze naar zijn/haar oordeel rechtstreeks nadelig in zijn/haar belang lijkt te zijn getroffen.
- c. gebeurtenis: gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft
- d. betrokkene: de persoon, personen of afdeling waartegen de klacht is gericht.
- e. contactpersoon: degene, die door de directie van Intraverte Reset als zodanig is benoemd ter behandeling van de klacht.
- f. klachtbehandeling: het onderzoeken van de klacht, resulterend in een niet-afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

## **Doelstelling en uitgangspunten klachtenreglement** *Artikel 2*

De doelstelling van dit klachtenreglement is het tijdig en naar tevredenheid van alle betrokken partijen proberen op te lossen van een klacht, voor zover Intraverte Reset verantwoordelijk is voor (het ontstaan van) de klacht.

## **Cliënt en Klachtrecht** *Artikel 3*

De cliënt wordt voor aanvang van het traject een begeleidingsvoorstel gedaan, hierin wordt gewezen op het klachtenreglement middels een link naar de website van Intraverte Reset.

## **Klachtrecht** *Artikel 4*

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Intraverte Reset, of derden die werkzaamheden verrichten ten behoeve van cliënten van Intraverte Reset, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen een klacht in te dienen bij Intraverte Reset.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Intraverte Reset, wordt aangemerkt als een gedraging van Intraverte Reset.

## **Behoorlijke behandeling** *Artikel 5*

Intraverte Reset draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

### **Indienen van een klacht** *Artikel 6*

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van Intraverte Reset.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.
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. Intraverte Reset 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.

### **Interventie** *Artikel 7*

1. Zodra Intraverte Reset 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;
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Intraverte Reset ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

### **Ontvangstbevestiging** *Artikel 8*

1. Intraverte Reset bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen drie werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de betrokkene;
  - d. de contactpersoon;
  - e. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. Intraverte Reset zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug naar de klager.

### **Onpartijdige klachtenbehandelaar** *Artikel 9*

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Intraverte Reset tenzij:
  - a. de directie zelf onderwerp is van de klacht;
  - b. de directie de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
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.

### **Niet verplicht in behandeling nemen** *Artikel 10*

1. Intraverte Reset 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 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;
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.

### **Toezendingplicht betrokkene** *Artikel 11*

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

### **Hoorplicht** *Artikel 12*

1. Intraverte Reset stelt de klager en betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.
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.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager en de betrokkene wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

### **Afhandelingstermijn** *Artikel 13*

Intraverte Reset handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst, tenzij er een gemotiveerde reden is om deze termijn te verlengen.

### **Afhandeling**

#### *Artikel 14*

1. Intraverte Reset 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.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Intraverte Reset kan bezwaar worden gemaakt bij het Klachtenloket Paramedici (KLP).

### **Verantwoordingsinformatie** *Artikel 15*

Intraverte Reset draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten. Hiervoor maakt zij o.a. gebruik van een digitaal klachtenregistratiesysteem.

Hierin worden de volgende punten vastgelegd:

klachtnummer, datum van binnenkomst, datum van ontvangstbevestiging, ontvanger, indiener, omschrijving klacht, behandelaar, oorzaak klacht, maatregel en datum van afhandeling.

### **Overgangsbepalingen** *Artikel 16*

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

### **Ingangsdatum klachtenreglement** *Artikel 17*

het Intraverte Reset klachtenreglement is van kracht m.i.v. 1 oktober 2014

Aldus opgesteld te Tongeren (Epe),  
J.G. Stienstra

**1. Waarover wilt u een klacht indienen (kruis aan wat van toepassing is)**

- optreden van de reïntegratiecoach  
 optreden van 'overige' medewerkers  
 anders, namelijk:

.....

**2. Indien bekend, hier de datum en (eventueel) het tijdstip vermelden waarop het voorval zich voordeed:**

datum: ...../...../20.....  
tijdstip: .....:.....

**3. Indien u de naam kent van de betrokkene tegen wie u een klacht wilt indienen, dan kunt u die hier vermelden:**

Naam  
betrokkene:.....

**4. Hieronder graag in het kort aangeven waar uw klacht feitelijk over gaat:**

.....  
.....

**5. Vermeld hier uw naam, adres en telefoonnummer:**

naam:.....  
telefoonnummer:.....  
adres:.....  
handtekening :.....

**Procedure:**

- Intraverte Reset bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen drie werkdagen.
- Zij handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst.
- Intraverte Reset 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.