

KLACHTENREGLEMENT

1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Alsare ontwikkeling en advies: Organisatie met activiteiten gericht op inburgering, stage werk en stage, gevestigd te
2. Rotterdam en ingeschreven bij KvK onder nummer 17222564;
3. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
4. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Alsare ontwikkeling en advies;
5. Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht voor Alsare ontwikkeling en advies, ongeacht of hij in dienst is van Alsare ontwikkeling en advies of ingehuurd.

2. Klachtrecht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij Alsare ontwikkeling en advies.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Alsare ontwikkeling en advies, wordt aangemerkt als een gedraging van Alsare ontwikkeling en advies.

3. Behoorlijke behandeling

Alsare ontwikkeling en advies draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

4. Indienen van een klacht

1. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
3. Alsare ontwikkeling en advies kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste of tweede lid voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.

5. Interventie

1. Zodra Alsare ontwikkeling en advies naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
2. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

6. Ontvangstbevestiging

1. Alsare ontwikkeling en advies bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken (schriftelijk of via email).
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. Alsare ontwikkeling en advies zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
4. Alsare ontwikkeling en advies zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

7. Onpartijdige klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht geschiedt door de Manager Kwaliteitsborging. Deze staat tussen alle processen in, waardoor deze niet betrokken kan zijn bij de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft. Mocht deze persoon toch in de klacht betrekking hebben zal een niet betrokken persoon aangewezen worden.

8. Niet verplicht in behandeling nemen

1. Alsare ontwikkeling en advies 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, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
 - b. die langer dan één jaar 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 als bedoeld in artikel 1:5, derde lid, van de Awb kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest; of
 - f. 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.
2. Alsare ontwikkeling en advies is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging 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.

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.

10. Hoorplicht

1. Alsare ontwikkeling en advies 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.

11. Afhandelingstermijn

1. Alsare ontwikkeling en advies handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.
2. Alsare ontwikkeling en advies 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.

12. Afhandeling

1. Alsare ontwikkeling en advies 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.
2. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.
3. Tegen een besluit betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging van Alsare ontwikkeling en advies kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

13. Verantwoordingsinformatie

Alsare ontwikkeling en advies draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden tot 1 jaar na ontvangst bewaard, nadien wordt tot vernietiging over gegaan.

14. Overgangsbepalingen

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 voor de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

15. Citeertitel, bekendmaking, inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Alsare ontwikkeling en advies
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2018.