

KLACHTENREGLEMENT

1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Alsare ontwikkeling en advies: Organisatie met activiteiten gericht op laaggeletterden in verschillende contexten, gevestigd te Rotterdam en ingeschreven bij KvK onder nummer 17222564;
2. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
3. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten van een handeling door (een medewerker van) Alsare ontwikkeling en advies;
4. Medewerker: iedereen die werkzaamheden verricht voor Alsare ontwikkeling en advies, ongeacht of hij in dienst is van Alsare ontwikkeling en advies of is ingehuurd, zoals een docent.
5. Indiener, Klager: de persoon die een klacht indient of wil indienen.

2. Klachtrecht

1. Iedereen mag een klacht indienen bij Alsare ontwikkeling en advies over de manier waarop men aangesproken of behandeld is in een bepaalde situatie.
2. Gedrag van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Alsare ontwikkeling en advies, wordt gezien als een gedraging van Alsare ontwikkeling en advies.

3. Behoorlijke behandeling

Alsare ontwikkeling en advies zorgt voor een goede behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

4. Indienen van een klacht

1. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat in ieder geval:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de datum waarop de klacht is ingediend;
 - c. een omschrijving van de situatie waarover de klacht gaat.
2. Als de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht nodig is, moet de indiener zorgen 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. Dit kan als de indiener, na dagtekening van de brief om gegevens aan te vullen, niet binnen vier weken reageert.

5. Interventie

1. Zodra Alsare ontwikkeling en advies naar tevredenheid van de klager de klacht behandeld heeft, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
2. Indien de klager niet tevreden is 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 binnen twee weken (schriftelijk of per mail).
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid de klacht mondeling uit te leggen of daarvan af te zien.
3. Alsare ontwikkeling en advies stuurt een klacht direct door als blijkt dat een andere instantie bevoegd is deze klacht in behandeling te nemen. Hiervan wordt de indiener van de klacht op hetzelfde moment geïnformeerd.
4. Alsare ontwikkeling en advies zendt een klacht die niet voor haar bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

7. Onpartijdige klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht gebeurt door de Manager Kwaliteitsborging. Mocht deze persoon toch betrokken zijn in de klacht, dan 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 als zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover eerder een klacht is ingediend en volgens 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 gemaakt;
 - 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 of is geweest; of
 - f. waarbij een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, of als de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en er daarom 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 als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk over geïnformeerd.

9. Toezendingsplicht beklagde

Aan de persoon waar de klacht over gaat, wordt een kopie van de klacht met de daarbij meegezonden stukken gestuurd.

10. Hoorplicht

1. Alsare ontwikkeling en advies stelt de klager en de persoon waar de klacht over gaat in de gelegenheid mondeling uitleg te geven.
2. Dit hoeft niet als de klacht kennelijk ongegrond is of als een van de personen zoals genoemd in lid 1. van dit recht geen gebruik wil maken.
3. Van de mondelinge uitleg wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een kopie 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 maximaal vier weken uitstellen. Van het uitstellen wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en als de klacht over een persoon gaat ook aan diegene.

12. Afhandeling

1. Alsare ontwikkeling en advies informeert de klager schriftelijk met uitleg van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en met de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Tegen een besluit over 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 zorgt voor de registratie van de bij haar ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden tot 1 jaar na ontvangst bewaard, daarna 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 waar het over gaat daarvoor heeft plaatsgevonden, volgens dit reglement behandeld.
2. Een klacht die voor de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, volgens 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.