

Klachtenreglement IJmond Werkt!

Versie 1.1 Datum: 10-7-4-2024 Aanpassingen versie 1.1: artikel 4 (doorlooptijden) en 10.2 (AVG)

HOOFDSTUK 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht.
- b. Klacht: elke uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) IJmond Werkt!.
- c. Klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
- d. Medewerker: eenieder die onder verantwoordelijkheid van IJmond Werkt! werkzaamheden verricht voor IJmond Werkt!, ongeacht hij/zij in dienst is van IJmond Werkt! of anderszins werkzaam is voor IJmond Werkt!.
- e. Kwaliteitscoördinator: degene die binnen IJmond Werkt! verantwoordelijk is voor de registratie van klacht, voor het monitoren van de afhandeling van de klacht, jaarlijkse analyse m.b.t. de aard van de ingediende klachten en de getroffen maatregelen hieromtrent.
- f. Klachtbehandelaar: degene die binnen IJmond Werkt! verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van een klacht.
- g. Ombudsman: de ombudsman, bedoelt in art. 9:17 Awb, die belast is met de klachtbehandeling en beoordeling in tweede aanleg.

Artikel 2. Doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling van IJmond Werkt! heeft tot doel:

1. Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten;
2. Het – op grond van ontvangen klachten – signaleren van structurele tekortkomingen in onze dienstverlening;
3. Het vertalen van deze tekortkomingen in maatregelen ter bevordering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

HOOFDSTUK 2. De behandeling van klachten

Artikel 3. Indienen van een klacht

1. Klager kan schriftelijk een klacht indienen. Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend, dient klager de volgende gegevens te vermelden:
 - a. de naam en het adres van klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. waar de klacht betrekking op heeft;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - e. op welke datum/data de oorzaak van de klacht is ontstaan.
2. Ingeval een klacht mondeling wordt ingediend, zal klager geïnformeerd worden dit bij voorkeur schriftelijk volgens procedure te doen.
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 4. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

1. Na ontvangst van een schriftelijke klacht, ontvangt klager **binnen 3 dagen** [1.1] een ontvangstbevestiging.
2. IJmond Werkt! draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks in het jaarverslag IJmond Werkt! gepubliceerd.

Artikel 5. Onpartijdige klachtbehandelaar

De behandeling van de klacht wordt gedaan door de manager van betrokken medewerker/afdeling, respectievelijk de directie van IJmond Werkt!, indien:

1. de klacht betrekking heeft op de bedoelde manager.
2. het een klacht van algemene strekking betreft of een klacht tegen IJmond Werkt!.

Artikel 6. Hoorplicht

De klachtbehandelaar stelt klager in de gelegenheid gehoord te worden. Indien klager van dit recht gebruik wenst te maken, dient klager de kwaliteitscoördinator daarvan in kennis te stellen, waarna de klachtbehandelaar klager zal oproepen om gehoord te worden.

Artikel 7. Afhandeling van een klacht

1. De klachtbehandelaar stelt na bestudering van alle relevante informatie en de stukken een schriftelijke reactie op de klacht op, die zo mogelijk **binnen drie weken** [1.1] na de indiening van de klacht aan klager zal worden toegezonden.
2. In de reactie op de klacht, zoals bedoeld in het voorgaande lid, stelt de klachtbehandelaar klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele hieraan verbonden maatregelen om een dergelijke klacht in het vervolg te voorkomen.
3. Indien blijkt dat de schriftelijke reactie niet binnen genoemde termijn van **drie weken** [1.1] aan klager kan worden toegezonden, stelt de klachtbehandelaar klager hiervan schriftelijk in kennis. Daarbij zal de klachtbehandelaar tevens vermelden binnen welke termijn de schriftelijke reactie alsdan aan klager zal worden toegezonden.

Artikel 8. Geen behandeling klacht; beëindiging klachtenregeling

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. die door klager wordt ingetrokken, dan wel indien klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling van de klacht;
- c. waartegen door klager bezwaar, als bedoeld in artikel 1:5 eerste lid van de Awb, had kunnen worden ingesteld;
- d. waartegen door klager beroep kan worden ingesteld, tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of kon worden ingesteld;
- e. waarvan het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Artikel 9. Beroep

1. Tegen een schriftelijke reactie als bedoeld in artikel 7, kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
2. Mocht de klacht niet naar tevredenheid van klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de ombudsman.



IJMONDWERKT!

Artikel 10. Slotbepalingen

1. Het management van IJmond Werkt! evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van IJmond Werkt!.
2. Persoonlijke gegevens over klager zullen door IJmond Werkt! zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, zulks conform het in de geldende privacywetgeving ter zake bepaalde. De persoonlijke gegevens worden conform AVG verwijderd. Hiervoor gelden de volgende bewaartermijnen:
 - 5 jaar na afhandeling klacht (conform selectielijst VNG)
 - 7 na afhandeling voor klachten met financiële consequenties
 - 10 jaar na afhandeling voor klachten die via de Nationale Ombudsman zijn ontvangen

Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van 1 augustus 2024.