

## Klachtenregeling Indicatie Bureau Nederland

**Inleiding** Indicatie Bureau Nederland streeft naar de hoogste kwaliteit van dienstverlening en hecht veel waarde aan de tevredenheid van haar cliënten en andere betrokkenen. Mocht er desondanks aanleiding zijn voor ontevredenheid, biedt deze klachtenregeling een duidelijke en eerlijke procedure om klachten te behandelen. Het doel is om klachten tijdig en zorgvuldig op te lossen en waar mogelijk verbeteringen door te voeren.

**1. Doel van de klachtenregeling** Deze regeling is bedoeld om klachten van cliënten of andere betrokkenen op een gestructureerde en transparante manier te behandelen. Het biedt een duidelijk proces om te zorgen voor een eerlijke beoordeling van de klacht en indien nodig, passende maatregelen.

**2. Wat is een klacht?** Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Indicatie Bureau Nederland. Dit kan betrekking hebben op bijvoorbeeld de kwaliteit van de dienstverlening, de bejegening van medewerkers, of andere aspecten van de werkzaamheden van het bureau.

**3. Wie kan een klacht indienen?** Iedereen die direct of indirect betrokken is bij de dienstverlening van Indicatie Bureau Nederland kan een klacht indienen. Dit betreft onder andere cliënten, hun familieleden of vertegenwoordigers, zorgverleners, of samenwerkingspartners.

**4. Hoe kan een klacht worden ingediend?** Een klacht kan op de volgende manieren schriftelijk worden ingediend:

- **Per e-mail** naar [e-mailadres voor klachten]
- **Per post** naar [adres van Indicatie Bureau Nederland]

In de klacht dient de volgende informatie opgenomen te worden:

- De aard van de klacht
- De datum waarop de klacht heeft plaatsgevonden
- De betrokken medewerkers of diensten
- Eventuele eerdere pogingen om de klacht op te lossen

**5. Klachtenfunctionaris** Indicatie Bureau Nederland heeft een klachtenfunctionaris aangesteld die verantwoordelijk is voor het ontvangen, registreren en behandelen van klachten. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en zorgt ervoor dat iedere klacht zorgvuldig en vertrouwelijk wordt behandeld.

## 6. Behandelingsprocedure

- **Ontvangstbevestiging:** Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een bevestiging van de ontvangst van de klacht.
- **Onderzoek:** De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht door alle relevante feiten te verzamelen en betrokken partijen te raadplegen. Dit proces mag maximaal 4 weken duren.
- **Oplossing en terugkoppeling:** Na het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijke reactie met een beoordeling van de klacht en, indien van toepassing, de voorgestelde oplossing. Dit kan een aanpassing in de dienstverlening of een uitleg over de afwijzing van de klacht zijn.

Indien de klacht meer tijd vergt voor behandeling, wordt de klager hierover geïnformeerd en kan de termijn in overleg worden verlengd.

**7. Escalatie van de klacht** Indien de klager het niet eens is met de beslissing van de klachtenfunctionaris, kan de klacht verder worden geëscaleerd naar de directie van Indicatie Bureau Nederland. De directie zal de klacht binnen 4 weken heroverwegen en een definitief besluit nemen.

**8. Klachtencommissie of externe geschillenbeslechting** Als de klacht na escalatie niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager de klacht voorleggen aan een externe klachtencommissie of een onafhankelijke mediator, zoals de ombudsman of een andere bevoegde instantie.

**9. Anonimiteit** Klachten kunnen anoniem worden ingediend. In dat geval wordt echter minder snel en in sommige gevallen geen oplossing geboden, aangezien het moeilijk is om adequaat te reageren zonder aanvullende informatie.

**10. Vertrouwelijkheid** De behandeling van de klacht wordt vertrouwelijk en zorgvuldig uitgevoerd. Alle gegevens met betrekking tot de klacht worden alleen gedeeld met de betrokkenen in de klachtbehandeling, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede afhandeling van de klacht.

**11. Maatregelen bij gegronde klachten** Indien de klacht gegrond is, zullen passende maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen. Dit kan onder andere bestaan uit verbeteringen in de dienstverlening, bijscholing van medewerkers of aanpassingen in procedures.

**12. Contactgegevens** Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via de onderstaande contactgegevens:

- **Postadres:** Wilhelminaplein 1-40, 3072DE Rotterdam
- **E-mailadres:** [info@indicatiebureau nederland.nl](mailto:info@indicatiebureau nederland.nl)
- **Klachtenfunctionaris:** mevrouw H.M. Boersma

**Slotopmerking** Deze klachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast om de kwaliteit van de dienstverlening van Indicatie Bureau Nederland te waarborgen.

