

# Klachtenregeling IBN Participatie

## Doel van de regeling

Het juist, tijdig en volledig verwerken van klachten van bedrijven, instellingen en personen om herhaling van klachten tot een minimum te beperken de dienstverlening waar nodig te verbeteren.

## Definitie begrip klacht

Een klacht is een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst, product of (bejegening door een) persoon die de klager in het contact met IBN Participatie heeft ervaren.

## De procedure

1. Probeer een klacht zo mogelijk, eerst met de betrokkene te overleggen. Hiermee is de klacht soms eenvoudig op te lossen omdat het ook wel eens om een misverstand of om miscommunicatie kan gaan.
2. Als het overleg met de betrokkene niet mogelijk is of niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht mondeling of schriftelijk worden ingediend. Anonieme klachten worden niet behandeld. Richt de klacht schriftelijk aan: Klachtenloket IBN, bereikbaar via e-mail [klachtenloket@ibn.nl](mailto:klachtenloket@ibn.nl) of Postbus 660, 5400 AR Uden. Vermeld bij de klacht dat het IBN Participatie betreft met daarbij de naam van de contactpersoon binnen IBN Participatie.
3. Alle klachten worden bij IBN centraal geregistreerd. De klachten betreffende IBN Participatie worden doorgestuurd naar de Front- en Backoffice van IBN Participatie. De Front- en Backoffice controleert of de gegevens volledig zijn en wijst een klachteigenaar (behandelaar) toe. Vervolgens verloopt de afhandeling binnen onderstaande termijnen zoals gesteld in het 'Blik Op Werk Keurmerk'. Waarbij de volgende regels in acht worden genomen:
  - a. De indiener van een schriftelijke klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.
  - b. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.
  - c. De klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld. Lukt dat niet dan kan met een goede motivatie de afhandelingstermijn verlengd worden.
  - d. Iedere klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

## Klacht gegrond/ongegrond

Als een klacht gegrond is zullen passende maatregelen worden genomen.

Een klacht is ongegrond indien:

- Deze anoniem is of zonder onderbouwing is ingediend.
- Deze geen betrekking heeft op diensten, producten of gedragingen van IBN Participatie.
- IBN Participatie niet verantwoordelijk is voor of invloed heeft op het oplossen van de klacht. Indien mogelijk wordt de klacht doorgestuurd naar degene die de klacht mogelijk kan oplossen.

## Klachtenregeling IBN Participatie

- De klacht eerder is ingediend en afgehandeld zonder dat de omstandigheden zijn veranderd.
- De klacht al in behandeling is bij een ander orgaan zoals een rechter of bezwarencommissie.

### **Beroep**

Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, is binnen 14 dagen na datum van het schriftelijk antwoord op de klacht beroep mogelijk bij de algemeen directeur van IBN. Het beroep kan met redenen omkleed worden ingediend bij het klachtenloket van IBN, bereikbaar via e-mail [klachtenloket@ibn.nl](mailto:klachtenloket@ibn.nl) of Postbus 660, 5400 AR Uden ter attentie van de algemeen directeur onder vermelding van 'beroep'. De algemeen directeur van IBN behandelt het beroep binnen één maand na ontvangst. Van het beroep wordt schriftelijk verslag gedaan. Uitspraken zijn bindend in die zin dat hierna het starten van een civiele procedure resteert.

### **Informatie**

Klanten en medewerkers van IBN kunnen kennis nemen van deze klachtenregeling via website: ([www.ibn.nl/over-ons/nieuws-en-publicaties/publicaties](http://www.ibn.nl/over-ons/nieuws-en-publicaties/publicaties)).

Tenminste één keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan en geëvalueerd door directie en management. Indien nodig worden er verbetermaatregelen getroffen.