

**Klachtenreglement  
Ambitiouzz**

Ambitiouzz

## KLACHTENREGLEMENT AMBITIOUZZ

Vastgesteld: 21-08-2015 door de directie

In dit reglement komen de volgende onderwerpen aan de orde:

1. Wie kan klagen
2. Waarover kan worden geklaagd
3. De klachtenfunctionaris en klachtencommissie
4. Het indienen van een klacht
5. Behandeling van de klacht
6. Onderzoek van de klacht
7. Geheimhouding en vertrouwelijkheid
8. Beslissing klachtenfunctionaris/klachtencommissie
9. Administratie van de klachten
10. Beschikbaarheid klachtenreglement

### Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Ambitiouzz: uitvoerende en eindverantwoordelijke reglement houder, te Amsterdam Zuidoost, Leerdamhof 291, 1108 CA;
- b. Directie: de eigenaar van Ambitiouzz, Giovanna Gill;
- c. Klacht: een van de klager afkomstig schriftelijk stuk over de behandeling van haar, door Ambitiouzz waarover klager opheldering wenst.

#### Toelichting "Definitie Klacht"

De klachtenprocedure geeft de klager een middel iets te ondernemen tegen het optreden en handelen van medewerkers van Ambitiouzz. Het gaat hier om: Onheus optreden van medewerkers, schending van de privacy waartegen geen rechtsgang is geopend, falende voorlichting of communicatie. Dan wel nalatigheid in de service- verlening in het algemeen.

- d. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Ambitiouzz als:
  - projectleider: verantwoordelijke persoon voor een uit te voeren project;
  - partner: iemand die met Ambitiouzz binnen een project/opdracht werkzaamheden verricht op grond van een overeenkomst;
  - stagiair: iemand die in het kader van zijn opleiding werkzaamheden verricht bij Ambitiouzz op grond van een stageovereenkomst;

- vrijwilliger: iemand die op vrijwillige basis volgens vastgelegde afspraken werkzaamheden verricht of activiteiten uitvoert voor Ambitiouzz op grond van een vrijwilligersovereenkomst;
- e. klant: een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van diensten van Ambitiouzz;
- f. klager: een medewerker of klant die een klacht heeft ingediend of gaat indienen;
- g. aangeklaagde: de medewerker of klant tegen wie de klacht is gericht;
- h. partijen: klager en aangeklaagde;
- i. klachtenbegeleider: een persoon die door de klager is verzocht en bereid is gevonden om hem bij te staan bij het indienen en de behandeling van de klacht;
- j. klachtenfunctionaris: de klachtenfunctionaris die is ingesteld op grond van artikel 3.1 van dit reglement;
- k. klachtencommissie: de klachtencommissie die is ingesteld op grond van artikel 3.2 van dit reglement;
- l. betrokkenen: alle personen die door partijen of door de klachtenfunctionaris bij de behandeling van de klacht zijn of worden betrokken;
- m. daar waar de mannelijke vorm gebruikt wordt kan tevens de vrouwelijke vorm worden gelezen.

## 1. Wie kan klagen

**1.1** Een klacht kan worden ingediend door een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van diensten van Ambitiouzz of door een vertegenwoordiger van een (ex)klant.

## 2. Waarover kan worden geklaagd

**2.1** De klacht kan zowel betrekking hebben op de directie van Ambitiouzz als op gedragingen en /of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Ambitiouzz werkzaamheden ten behoeve van Ambitiouzz heeft verricht;

**2.2** Een klacht van een medewerker kan betrekking hebben op een geschil met een andere medewerker over de wijze waarop het beleid in de praktijk wordt uitgewerkt en werkzaamheden worden uitgevoerd.

## 3. De klachtenfunctionaris, klachtencommissie, klachtenlijn en arbitragecommissie

**3.1** Op het moment dat er een klacht ontstaat wordt er, indien de klager er niet uitkomt met de betrokken medewerker, een klachtenfunctionaris waarop de klacht geen betrekking heeft aangewezen.

**3.2** De klager kan terecht bij een externe onafhankelijke partij (klachtencommissie) indien de klacht betrekking heeft op de directie van Ambitiouzz.

**3.4** Voor inburgeringsplichtigen (hierna genoemd inburgeraars), is er een klachtenlijn voor klachten met betrekking tot de dienstverlening van Ambitiouzz.

## 4. Het indienen van een klacht

**4.1** Alvorens een klacht in te dienen probeert de klager/inburgeraar om via de gebruikelijke kanalen of via bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen, tenzij dit gezien de aard of ernst van de klacht niet van de klager kan worden gevergd;

**4.2** De klager dient de klacht schriftelijk in bij de klachtenfunctionaris [giovanna.gill@ambitiouzz4u.nl](mailto:giovanna.gill@ambitiouzz4u.nl) als het een klacht over een medewerker betreft;

**4.3** Betreft de klacht de directie, dan dient de klager de klacht schriftelijk in [klachtencommissie@ambitiouzz4u.nl](mailto:klachtencommissie@ambitiouzz4u.nl)

**4.4** De inburgeraar dient zijn of haar klacht in de eerste instantie in zoals aangegeven bij lid 4.1 en 4.2. Indien deze klacht niet naar tevredenheid is behandeld, dan kan de klacht via de klachtenlijn doorgezet worden naar het College Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk. Telefoon: 030-3030645 of email: [klachten@ikwilinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwilinburgeren.nl)

**4.5** Bij het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris van Ambitiouzz vermeldt de klager/inburgeraar in elk geval;

- Naam en adres. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen;
- Tegen wie de klacht zich richt, op welke gedragingen de klacht betrekking heeft en;
- Waar, wanneer (datum) en onder welke omstandigheden deze gedragingen hebben plaatsgevonden;
- Welke stappen de klager eventueel heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen, of waarom dit gezien de aard en ernst van de klacht niet van de klager kan worden gevergd.

**4.6** Indien de klager laaggeletterd is, dan bestaat er een mogelijkheid de klacht mondeling in te dienen. De klachtenfunctionaris legt de klacht vast op schrift.

## **5. Behandeling van de klacht**

**5.1** De indiener van een schriftelijke klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.

**5.2** De klachtenfunctionaris maakt binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager bekend of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet ontvankelijk is vermeldt de klachtenfunctionaris binnen 4 weken schriftelijk de redenen van niet-ontvankelijkheid;

**5.3** Een klacht is niet ontvankelijk indien de klacht niet valt onder het bereik van dit reglement en

- niet is ingediend in overeenstemming met artikel 4 lid 2, 3, 4 van dit reglement;
- betrekking heeft op gedragingen die langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden;
- reeds bij de rechter aanhangig is gemaakt.

Indien de klachtenfunctionaris constateert dat de klacht ontvankelijk is, dan brengt de klachtenfunctionaris de aangeklaagde binnen 2 weken schriftelijk op de hoogte van de klacht die tegen hem is ingediend.

**5.4** Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.

## **6. Onderzoek van de klacht**

**6.1** Iedere partij kan bij de klachtenfunctionaris/klachtencommissie schriftelijke stukken indienen die betrekking hebben op de klacht. De klachtenfunctionaris/klachtencommissie stuurt de andere partij een kopie van elk bij haar ingediende stuk;

**6.2** De klachtenfunctionaris/klachtencommissie hoort klager en aangeklaagde afzonderlijk, of indien partijen dit verkiezen gezamenlijk;

**6.3** De klager kan zich bij het horen laten bijstaan door een klachtenbegeleider en/of een raadsman (op eigen eventuele kosten). De aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een raadsman (op eigen eventuele kosten). Klager en aangeklaagde worden hierop door de klachtenfunctionaris/klachtencommissie schriftelijk gewezen;

**6.4** De klachtenfunctionaris/klachtencommissie kan getuigen horen;

**6.5** De klachtenfunctionaris/klachtencommissie maakt een schriftelijk verslag van iedere hoorzitting. Partijen ontvangen een kopie van het verslag van iedere hoorzitting;

**6.6** De klachtenfunctionaris kan zich laten bijstaan door meerdere onafhankelijke personen.

## **7. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

**7.1** De klachtenfunctionaris/klachtencommissie doet zijn/haar werk in volstrekte vertrouwelijkheid. De zittingen waarin de klachten behandeld worden zijn besloten;

**7.2** De klachtenfunctionaris/commissie respecteert de privacy van partijen. De geldende privacywetgeving wordt daarbij in acht genomen;

**7.3** De klachtenfunctionaris/klachtencommissie legt van iedere klacht een dossier aan. De in dit dossier opgenomen stukken zijn alleen toegankelijk voor de klachtenfunctionaris/klachtencommissie;

**7.4** De dossiers worden na afronding van het onderzoek gearhiveerd door de klachtenfunctionaris klachtencommissie en worden twee jaar na het uitbrengen van de beslissing vernietigd;

**7.5** Betrokkenen dienen in de procedure geheimhouding te betrachten ten aanzien van het geheel zij in het verband met de behandeling van de klacht vernemen;

**7.6** In geval van schending van de geheimhoudingsplicht kan de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed beslissen maatregelen te treffen tegen degene die zich daaraan

schuldig heeft gemaakt. Wanneer de klachtenfunctionaris schending van de geheimhoudingsplicht constateert kan de klachtenfunctionaris met redenen omkleed de klachtencommissie verzoeken maatregelen te treffen tegen diegene die zich daaraan schuldig heeft gemaakt;

**7.7** In geval de klachtenfunctionaris, de geheimhoudingsplicht schendt kan de directie beslissen deze persoon te schorsen, of bij grove of herhaaldelijke schending uit diens functie te ontheffen.

## **8. Beslissing klachtenfunctionaris/klachtencommissie**

**8.1** De klachtenfunctionaris/klachtencommissie onderzoekt de klacht en beslist schriftelijk en met redenen omkleed of en in welke mate de klacht gegrond is en doet aanbevelingen aan de directie over te treffen maatregelen;

**8.2** De klachtencommissie adviseert de directie zonedig over het treffen van tijdelijke maatregelen voor de duur van het onderzoek van de klacht,

**8.3** De medewerker kan de toegang tot een of meerdere activiteiten of locaties voor bepaalde of onbepaalde tijd worden ontzegd;

**8.4** De klachtenfunctionaris/klachtencommissie maakt haar beslissing binnen tien weken na ontvangst van de klacht bekend aan partijen. Indien dit termijn niet haalbaar is laat de klachtenfunctionaris/klachtencommissie dit aan partijen schriftelijk en met redenen omkleed weten en geeft zij aan binnen welke termijn zij haar beslissing zal bekendmaken;

**8.5** De klager kan zijn klacht intrekken tot op het moment dat de klachtenfunctionaris/klachtencommissie over de klacht heeft beslist.

## **9. Administratie van de klachten**

9.1 Ambitiouzz registreert klachten, waarbij tenminste wordt bijgehouden:

- De datum van binnenkomst;
- De datum van ontvangstbevestiging;
- De behandelaar van de klacht;
- De uitkomst van de afhandeling;
- De datum waarop de klacht is afgehandeld.

## **10. Beschikbaarheid klachtenreglement**

10.1 Dit klachtenreglement is voor een ieder beschikbaar via de website [www.ambitiouzz4u.nl](http://www.ambitiouzz4u.nl)

10.2 Projectmedewerkers en trainers worden hierover geïnformeerd bij het aangaan van een samenwerkingsovereenkomst.