

Klachtenregeling Stichting iQ+

Artikel 1: Definities

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. *Stichting iQ+*: de Stichting, statutair gevestigd te Naaldwijk, Gemeente Westland, kantoorhoudende te 2685 EP Poeldijk, Voorstraat 88, rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw W. De Bruyn – Daoud, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 70521077, die ten doel heeft de handen van professionals, onderwijs, gezondheidszorg, overheid en ouders ineen te slaan om het pad voor het hoogbegaafde kind te banen, zodat het intellectuele talent tot bloei komt;
- b. *Directie*: Sima de Bruyn – Daoud als bestuurder en oprichter van Stichting iQ+;
- c. *Opdrachtgever*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die Stichting iQ+ een opdracht verstrekt, dan wel met Stichting iQ+ een overeenkomst aangaat;
- d. *Cliënt*: de natuurlijke persoon die betrokken is bij het activiteitenaanbod, ondersteunings- of begeleidingstrajecten zoals omschreven in sub e;
- e. *Trajectbegeleiding/ (onderwijs)advies/ (juridische) ondersteuning*: varianten van begeleidingstrajecten gegeven door een (vrijwillige) begeleider of coach;
- f. *Coach*: de natuurlijk persoon die namens Stichting iQ+ de professionele begeleiding biedt;
- g. *(Vrijwillige) begeleider*: een professional die is toegerust c.q. opgeleid om, namens Stichting iQ+, cliënten op een doeltreffende manier te adviseren en te begeleiden in het verwezenlijken van werk gerelateerde doelen ten einde cliënten zich verder te laten ontwikkelen;
- h. *Klachtenfunctionaris*: de in het kader van deze klachtenregeling door Stichting iQ+ aangeboden persoon, belast met de behandeling van een klacht;
- i. *Klachtenregeling*: onderhavige klachtenregeling;
- j. *Klager*: de betrokken natuurlijke persoon of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.
- k. *Klacht*: een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/ of dienstverlening van Stichting iQ+ als aanbieder.

Artikel 2: Doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- b. Bescherming van de rechtspositie van klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- c. Het zo nodig bevorderen van herstel van de relatie tussen klager en (vrijwillige) begeleider of coach op basis van wederzijds vertrouwen.

Artikel 3: Indiening van klachten

- a. De klager wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de (vrijwillige) begeleider of coach om tot een oplossing te komen.
- b. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken.
- c. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt klager gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.
- d. Een klacht dient schriftelijk, via een van datum voorzien schrijven, te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Stichting iQ+ o.v.v. "Klacht". Dit kan zowel per brief als per e-mail.

- e. Een klacht kan worden verzonden naar: Stichting iQ+, Voorstraat 88 2685 EP Poeldijk of via: info@stichtingiqplus.nl
- f. De klager dient bij indiening van een klacht tenminste te vermelden:
 - 1. Zijn naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
 - 2. De naam en contactgegevens van de (vrijwillige) begeleider of coach;
 - 3. Indien beschikbaar: de zorgovereenkomst;
 - 4. Indien van toepassing: een korte omschrijving van het begeleidingstraject;
 - 5. Indien van toepassing: de einddatum van het begeleidingstraject;
 - 6. Een korte omschrijving van de klacht.
- g. De klachtenfunctionaris legt de datum van ontvangst van de klacht vast en stuurt binnen twee weken de indiener een ontvangstbevestiging.
- h. De ontvangstdatum zoals vermeld in artikel 3 lid g geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de van toepassing zijnde termijnen van kracht gaan

Artikel 4: Klachtbehandeling

- a. Stichting iQ+ contacteert haar klachtenfunctionaris ten behoeve van behandeling van de klacht.
- b. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen op welke wijze de klacht het best behandeld kan worden.
- c. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen.
- d. De klager en de (vrijwillige) begeleider worden door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- e. Indien de klachtenfunctionaris het nodig acht om tot een voldoende oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en de (vrijwillige) begeleider of coach.
- f. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling van de (vrijwillige) begeleider een brief waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen over en weer naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
- g. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
 - met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de klachtenfunctionaris dan wel de (vrijwillige) begeleider;
 - per de datum waarop de (vrijwillige) begeleider of coach of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door klager mondeling uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.

Artikel 5: Analyse en afhandeling van klachten

- a. De klachtenfunctionaris analyseert de klacht, met gebruikmaking van alle relevante informatie uit de verschillende registraties en eventuele andere noodzakelijke bronnen. Vervolgens worden de bevindingen vastgelegd, met een advies omtrent (on)gegrond zijn van de klacht en met, indien van toepassing, suggesties omtrent de afhandeling en eventuele corrigerende en/of preventieve acties. De klachtenfunctionaris overhandigt het klachtendossier aan de directie.
- b. De directie beslist of een klacht gegrond of ongegrond te achten is. De directie beslist, met in acht name van de relatie met de desbetreffende opdrachtgever of cliënt, over de wijze van afhandeling van de klacht. Hierbij geeft de directie tevens aan wie de klager op de hoogte zal brengen van de afhandeling en op welke wijze.

- c. De directie is verantwoordelijk voor schriftelijke registratie van de afhandeling van een klacht in het klachtenregister.
- d. Indien de afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid van de klager is, wordt deze gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de bevoegde instanties, zoals bijvoorbeeld de arbeidsdeskundige van het UWV.
- e. Afgehandelde klachten worden in een intern overleg tussen de samenwerkende deskundigen voor feedback en lering besproken. Indien deze interne bespreking leidt tot consensus van de deskundigen of overige medewerkers omtrent corrigerende of preventieve maatregelen, worden deze aan de directie voorgesteld. De directie weegt deze voorstellen tegen overwegingen van bedrijfsvoering en beslist. De beslissing wordt in het intern overleg of per interne notitie bekend gemaakt en de corrigerende of preventieve maatregelen worden schriftelijk vastgelegd. De directie zorgt voor de verspreiding van de (schriftelijke) wijzigingen in de betreffende documentatie over de betrokken medewerkers.

Artikel 6: Niet behandelen van een klacht

- a. Stichting iQ+is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 1. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
 2. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 3. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 4. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 5. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 6. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- b. Stichting iQ+is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- c. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7: Registratie, evaluatie en bijstelling

- a. De directie laat de gegevens vastleggen en archiveren.
- b. Het klachtenregister wordt tenminste jaarlijks door de directie besproken en daarbij worden met name de (eventueel) genomen corrigerende en preventieve maatregelen op juistheid, doeltreffend- en doelmatigheid beoordeeld. Zo nodig vindt terugkoppeling plaats naar de medewerkers en worden maatregelen bijgesteld.

Artikel 8: Termijnen

- a. Een klacht moet worden ingediend binnen één jaar na beëindiging van het begeleidingstraject.
- b. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 4 sub f zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum zoals vermeld in artikel 3 sub g.
- c. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de (vrijwillige) begeleider of coach noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met vier weken worden verlengd.
- d. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de (vrijwillige) begeleider of coach met zoveel

langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 9: Klachtenfunctionaris

- a. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid om in samenspraak met klager en (vrijwillige) begeleider of coach:
 - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling van Stichting iQ+;
 - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/ of;
 - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
- b. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
- c. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de (vrijwillige) begeleider of coach. De klachtenfunctionaris dient zich ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/ of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
- d. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij Stichting iQ+ te worden gemeld. Stichting iQ+ zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangeboden.

Artikel 10: Geheimhouding

- a. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
- b. Op verzoek kan aan het bestuur van Stichting iQ+ inzage worden verschaft over aantal, aard en wijze van afhandeling van de ingediende/ afgehandelde klachten; geheimhouding conform artikel 9 lid a blijft hierbij van toepassing.
- c. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel onder a) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Artikel 11: Verwerking persoonsgegevens

- a. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door Stichting iQ+ aangewezen digitale systeem.
- b. Stichting iQ+ valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
- c. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal twee jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard. Dit tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

Artikel 12: Inwerkingtreding

Deze Klachtenregeling is op 28 juni 2024 vastgesteld door het bestuur van Stichting iQ+ en treedt in werking met ingang van 01-07-2024.

