

## Klachtenreglement Inter-Focus Intercultureel Expertisecentrum

Op alle facturen, offertes, contracten, overeenkomsten en intakeformulieren zal duidelijk worden aangegeven dat dit reglement van toepassing is op alle overeenkomsten en opdrachten uitgevoerd door Inter-Focus. Het Nederlandse recht en de overeengekomen voorwaarden zijn bepalend voor het klachtenreglement van Inter-Focus.

### 1. Wat ziet Inter-Focus als een klacht

1.1 Onder een klacht wordt in deze regeling verstaan: iedere uiting, schriftelijk of mondeling van ontevredenheid over het handelen of juist niet handelen van Inter-Focus, één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van Inter-Focus werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Inter-Focus hebben verricht.

1.2 Onder cliënten in het kader van deze klachtenregeling verstaat Inter-Focus zowel de opdrachtgever/werkgever als wel de medewerker van de opdrachtgever/werkgever die ten behoeve van de werkgever wordt begeleid.

### 2. Indienen van een klacht

2.1 Een klacht kan worden ingediend door een ieder die te maken heeft met de activiteiten van Inter-Focus en kan worden verstuurd naar [info@inter-focus.nl](mailto:info@inter-focus.nl).

2.2 Anonieme klachten kunnen door Inter-Focus niet in behandeling worden genomen.

2.3 Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. De indiener ontvangt binnen enkele dagen een bericht dat de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen.

2.4 Klachten dienen bij voorkeur schriftelijk en per mail te worden gericht tot Inter-Focus [info@inter-focus.nl](mailto:info@inter-focus.nl). Ook een mondelinge klacht zal door Inter-Focus in behandeling worden genomen.

2.5 De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

### 3. Behandeling van een klacht

Klachten worden behandeld door een leidinggevende van Inter-Focus, die niet als behandelaar bij de klacht betrokken is geweest. Heeft de klacht betrekking op een leidinggevende zelf dan wordt de klacht behandeld door de directeur van Inter-Focus. Indien de klacht betrekking heeft op een leidinggevende en de klacht naar Inter-Focus is verstuurd zal zij de klacht doorsturen en de klager daarvan in kennis stellen.

### 4. Ontvangstbevestiging

De ontvangst van de klacht wordt binnen veertien dagen schriftelijk bevestigd. In deze bevestiging is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

## 5. Horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft

5.1 De klager wordt op zijn/haar verzoek (mondeling of schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.

5.2 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, worden zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.

5.3 De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/ haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.

5.4 Van de toelichting van zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden verzonden.

## 6. Beantwoording van de klacht

6.1 Bij de behandeling van een klacht wordt een behandelingstermijn gesteld van maximaal vier weken.

6.2 Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen die termijn ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In alle gevallen zal Inter-Focus trachten de klacht binnen een termijn van 6 weken af te handelen.

6.3 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

6.4 De beslissing op de klacht bevat een weergave van de klacht, een weergave van de feiten zoals Inter-Focus deze ziet, een oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.

6.5 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.

6.6 Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van Inter-Focus.

## 7. Externe procedure

7.1 Indien de partijen die betrokken zijn bij de klacht onderling niet tot een oplossing komen, kan de klager zich wenden tot Mr. Ellen van Loosbroek verbonden aan Elfi advocaten en bereikbaar via [e.vanloosbroek@elfi.nu](mailto:e.vanloosbroek@elfi.nu)

7.2 Deze zal binnen een termijn van 4 weken nadat klager zich heeft gemeld zich naar eigen inzicht op basis van de stukken en eventuele hoor en wederhoor een eigen oordeel over de klacht vellen en op basis van deze een aan de directie van Inter-Focus gericht advies formuleren. De klager ontvangt een afschrift van dit advies.

7.3 Het oordeel van de externe adviseur is een advies en niet bindend. Inter-Focus zal dit advies echter zwaar laten wegen. De directie van Inter-Focus zal uiterlijk twee weken na uitbrengen van het advies klager laten weten of zij het advies wel of niet volgt.



## 8. Rapportage over de klachtenprocedure

8.1 Iedere drie maanden of zoveel vaker als dit noodzakelijk wordt geacht, worden als onderdeel van de managementanalyse de klachten geanalyseerd op aantal, aard en oorzaak. Aan de hand van deze analyse worden maatregelen geformuleerd.

8.2 Een opdrachtgever van Inter-Focus kan verzoeken periodiek een rapportage te ontvangen over de behandeling van klachten van haar cliënten. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

## 9. Publicatie en verwijzing

9.1 Deze klachtenregeling is publiekelijk in te zien op de website van Inter-Focus.nl.

9.2 Cliënten worden voor aanvang van de dienstverlening gewezen op het bestaan van de klachtenregeling en de plek waar de tekst van de regeling is in te zien.

## Contactgegevens

Inter-Focus Intercultureel Expertisecentrum

Goudse Rijweg 380, 3031 CK, Rotterdam

Telefoon : 088 808 78 94

E-mail : [secretariaat@inter-focus.nl](mailto:secretariaat@inter-focus.nl)

Website : <http://www.inter-focus.nl>

© Inter-Focus Intercultureel Expertisecentrum Klachtenreglement november 2024