

Externe klachtenregeling Instituut Fysieke Veiligheid

Versie 8 oktober 2021

Artikel 1: Algemeen

1. De externe klachtenregeling van het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV) heeft betrekking op klachten van externen over producten en diensten van het IFV en gedragingen van IFV-medewerkers.
2. Het IFV verstaat onder een klacht; een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop het IFV zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of over producten en diensten van het IFV.
3. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het IFV, wordt aangemerkt als een gedraging van het IFV.
4. De directie van het IFV is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van deze klachtenregeling.
5. De directie van het IFV neemt een besluit over het advies van de commissie die wordt belast met de behandeling van klachten.
6. De behandeling van klachten geschiedt door een commissie die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
7. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op aanbestedingen. In dergelijke gevallen geldt het 'Reglement klachtenafhandeling bij aanbestedingen door veiligheidsregio's en het IFV', 1 maart 2018.

Artikel 2: Het indienen van klachten.

1. Een ieder heeft het recht om schriftelijk, elektronisch dan wel mondeling een klacht bij de directie van het IFV in te dienen, via:

Postbus 7010
6801 HA Arnhem
026 355 24 00
directie@ifv.nl

2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Een schriftelijk ingediende klacht bevat ten minste:
 - a. De naam en het adres van de indiener;
 - b. De datum waarop de klacht wordt ingediend;
 - c. Een omschrijving van de gedraging(en) waarop de klacht zich richt.
4. De indiener van een klacht heeft te allen tijde het recht deze schriftelijk in te trekken.

Artikel 3: Het in behandeling nemen van klachten.

1. Het IFV zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de indiener van de klacht.
2. De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, van de ontvangstbevestiging en indien van toepassing van de daarbij behorende stukken.
4. Het IFV bespreekt de klacht in eerste instantie met de indiener daarvan. Als dit eerste gesprek leidt tot de oplossing van de klacht, wordt de indiener van de klacht hierover schriftelijk geïnformeerd en wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
5. Indien het eerste contact met de indiener aanleiding geeft tot nader onderzoek, dan geeft het IFV de indiener een toelichting op de afhandelingstermijn en het verloop van de procedure.
6. Het IFV stelt de indiener van de klacht en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
7. Van het horen, zoals beschreven in lid 4 kan worden afgezien als:

- a. De klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. De indiener van de klacht heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. De indiener van de klacht niet binnen een door het IFV gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht gehoord te worden.
8. Het IFV stelt (binnen de afgesproken termijn) de indiener van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn besluit hierover, alsmede van de eventuele conclusies die het IFV daaraan verbindt.
 9. Een mondeling ingediende klacht kan mondeling worden afgehandeld en kan door de indiener te allen tijde schriftelijk of mondeling worden ingetrokken. Ook mondelinge klachten worden geregistreerd, zoals beschreven in artikel 4, lid 9 en verder.
 10. Als het IFV niet naar tevredenheid van de indiener van de mondelinge klacht tegemoet is gekomen, biedt het IFV de indiener de mogelijkheid dit schriftelijk toe te lichten. Vanaf dat moment wordt de klacht behandeld als een schriftelijk ingediende klacht.

Artikel 4. Het afhandelen van klachten

1. Het IFV handelt de ingediende klacht schriftelijk af, binnen uiterlijk 6 weken vanaf de datum van de ontvangstbevestiging. Is deze termijn niet haalbaar, dan stelt het IFV de indiener van de klacht schriftelijk in kennis van de nieuwe afhandelingstermijn van maximaal 4 weken.
2. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van de klacht hier schriftelijk mee instemt.
3. Er kunnen voor het IFV redenen zijn om een klacht niet in behandeling te nemen. Deze redenen staan omschreven in artikel 9.8 Algemene wet bestuursrecht. Indien het IFV besluit een klacht niet in behandeling te nemen, wordt de indiener van de klacht hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld. Het bepaalde in lid 7 en 8 blijft in dit geval van overeenkomstige toepassing.
4. Tegen een besluit van het IFV inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van het IFV kan geen bezwaar en/ of beroep worden ingesteld.
5. In het onder artikel 3 lid 8 bedoelde besluit wijst het IFV de indiener van de klacht op de mogelijkheid om binnen één jaar na de datum van de klachtafhandeling een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale Ombudsman, mocht de indiener het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht door het IFV.

>

Artikel 5. Het omgaan met klachten

1. Het IFV draagt zorg voor registratie van ingediende mondelinge en schriftelijke klachten.
2. Ingediende klachten worden vertrouwelijk behandeld.
3. Na afhandeling van een klacht wordt het betreffende klachtendossier drie jaar bij het IFV bewaard.
4. Het IFV publiceert jaarlijks de geregistreerde klachten, waarbij het IFV zorgdraagt dat wordt voldaan aan de geldende privacywetgeving (AVG) en vertrouwelijkheid.

Artikel 6: Overige bepalingen

1. Indien een ingediende klacht betrekking heeft op producten en diensten waarop de Algemene Voorwaarden van het IFV van toepassing zijn, geldt dat de klacht moet worden ingediend binnen 10 werkdagen na levering van het betreffende product of de betreffende dienst. In het geval van een opleiding geldt de laatste lesdag als opleverdatum.
2. De indiener van een klacht kan met het IFV overeenkomen verschillen van inzicht op te lossen door middel van mediation, conform het Reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut.
3. Indien uit een klacht, als bedoeld onder lid 1, een geschil voortkomt en niet wordt gekozen voor mediation, kan het betreffende geschil worden voorgelegd aan een bevoegde rechter.

De Externe klachtenregeling IFV is vastgesteld door het dagelijks bestuur IFV, d.d. 8 oktober 2021.