



# KLACHTENREGLEMENT

**ICARA**  
**Nijverheidslaan 3A16**  
**1382 LE Weesp**  
**T: 085 – 0406 070**  
**E: [info@icara.nl](mailto:info@icara.nl)**  
**W: [www.icara.nl](http://www.icara.nl)**  
**KVK 5246946**  
**BTW NL 851226462 B01**  
**BANK IBAN NL79 ABNA0 622036955**

## **Inleiding**

ICARA streeft er naar haar dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

Helaas houdt het vorenstaande niet in dat klachten over ICARA daarom nooit zullen voorkomen. ICARA kan haar dienstverlening - als die onverhoopt niet naar tevredenheid verloopt c.q. is verlopen - verbeteren als zij bekend is met de onvrede bij haar cliënt. Alleen daarom al is het belangrijk dat klachten kenbaar worden gemaakt.

Voor de juiste behandeling en afhandeling van klachten over de dienstverlening van ICARA, is het onderhavige klachtenreglement opgesteld. Met dit reglement stelt ICARA zich ten doel klachten op zorgvuldige en uniforme wijze te registreren, te behandelen en vervolgens af te handelen. Verder maakt klachtenafhandeling conform dit reglement het mogelijk oorzaken voor klachten op te sporen en weg te nemen en - daar waar nodig - adequate maatregelen te nemen teneinde herhaling te voorkomen.

Er kunnen geen klachten worden ingediend betreffende het medisch oordeel van de specialist of het medisch handelen van de specialist. Als de klager het niet eens is met een medisch inhoudelijke beslissing van de bedrijfsarts over de (mate van) arbeidsongeschiktheid, bestaat de mogelijkheid een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV. Het klachtenreglement is hiervoor dan ook niet bedoeld.

## **Artikel 1 – Definities**

In het kader van dit reglement wordt verstaan onder:

- ICARA: de besloten vennootschap ICARA, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 54246946;
- Klager: degene die de klacht indient;
- Betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- Behandelaar: degene die de klacht behandelt;
- Klacht: schriftelijk melding van iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, een handelen, dan wel een nalaten van een medewerker van ICARA.

## **Artikel 2 – Indiening van de klacht**

1. Klachten dienen door de klager schriftelijk en in de Nederlandse taal bij ICARA te worden ingediend met de volgende punten: omschrijving of aard van de klacht, de naam van de betrokkene(n), de datum of data waarop de dienstverlening betreffende de klacht heeft plaatsgevonden en waarover de klager zich beklagt. Voorts dient de klacht de naam en de adresgegevens van de klager alsook een dagtekening te vermelden.

2. De klacht dient uiterlijk binnen 30 dagen na de desbetreffende dienstverlening aan ICARA kenbaar te worden gemaakt. ICARA is niet gehouden een klacht in behandeling te nemen die betrekking heeft op een gedraging, een handelen of nalaten van ICARA die meer dan 90 dagen voorafgaand aan de indiening van de klacht heeft plaats gevonden.

3. Als een klacht niet is ingediend op de wijze als in de artikelen 2.1. en 2.2. omschreven, wijst ICARA de klager op de onvolkomenheid/onvolkomenheden en stelt zij de klager in de gelegenheid de klacht alsnog binnen twee weken op de juiste wijze in te dienen. Als de klager desondanks in gebreke blijft de klacht op de voorgeschreven wijze in te dienen, staat het ICARA vrij te besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

### **Artikel 3 – Door wie wordt de klacht behandeld?**

1. Het is in beginsel aan ICARA te bepalen door wie een klacht wordt behandeld.
2. De klacht zal nimmer door betrokkene(n) op wie de klacht betrekking heeft, worden behandeld en afgehandeld, tenzij de klager zelf nadrukkelijk heeft aangegeven dat hij/zij wenst dat de betrokkene de klacht zelf behandelt. In dat geval zal voor zover mogelijk aan dit specifieke verzoek van de klager worden voldaan.

### **Artikel 4 – Ontvangstbevestiging**

1. ICARA stuurt de klager binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging aan de klager dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. Daarbij doet ICARA de klager tevens een exemplaar van dit reglement toekomen, zodat de klager in kennis wordt gesteld van de wijze waarop de klacht afgehandeld zal worden.
2. ICARA doet in haar ontvangstbevestiging opgave aan de klager van de behandelaar binnen ICARA, behoudens het geval waarin op dat moment nog niet bekend is wie de behandelaar van de klacht zal zijn.

### **Artikel 5 – Informele afhandeling klacht**

1. Als de behandelaar van de klacht meent dat een informele afhandeling van de klacht mogelijk is, kan hij/zij te allen tijde bij klager informeren of de klager met een dergelijke afhandeling kan instemmen.
2. Als de klager instemt met een informele afwikkeling van zijn/haar klacht vervalt de toepasselijkheid van het onderhavige reglement.
3. In geval van afwikkeling van een klacht overeenkomstig het bepaalde in het voorgaande lid, stuurt ICARA de klager desgevraagd een schriftelijke kennisgeving dat de klacht informeel is afgewikkeld en zodoende niet langer in behandeling is. Een kopie van die schriftelijke kennisgeving wordt ook gezonden aan de betrokkene(n).

### **Artikel 6 – Behandeling klacht**

1. De behandelaar van de klacht zendt een afschrift van de klacht aan de betrokkene, met het verzoek hierop te reageren.
2. Zodra de reactie van de betrokkene op de door klager ingediende klacht is ontvangen, wordt de klager geïnformeerd over het standpunt van de betrokkene ten aanzien van de ingediende klacht.
3. De behandelaar stelt de klager en de betrokkene vervolgens in de gelegenheid om te worden gehoord. Als de klager en/of de betrokkene kenbaar maakt dat hij/zij geen behoefte heeft gehoord te worden, kan van het horen van de klager en/of de betrokkene worden afgezien.
4. Als de klager en/of de betrokkene wordt gehoord, wordt door de behandelaar een kort schriftelijk verslag van dit horen vervaardigd.

### **Artikel 7 – Termijn van afhandeling**

1. ICARA streeft er naar de klacht binnen zes weken na indiening af te handelen.
2. De hiervoor in lid 7.1. genoemde termijn is niet bindend. Aan die termijn kunnen zodoende geen rechten worden ontleend.

### **Artikel 8 – Afhandeling**

1. Nadat de klacht aan de betrokkene kenbaar is gemaakt, de betrokkene daarop heeft gereageerd en de klager en/of de betrokkene eventueel zijn gehoord, stelt ICARA de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen, alsook van de conclusies die ICARA daaraan verbindt.
2. Als ICARA de klacht geheel dan wel gedeeltelijk gegrond verklaart, geeft ICARA in haar schrijven - als hiervoor onder artikel 8.1. genoemd - tevens aan hoe zij aan de klacht tegemoet zal komen.
3. Mocht de klacht gegrond worden verklaard, dan zal ICARA met de klager in overleg treden over de wijze waarop dan genoegdoening kan worden geboden.
4. Tegen de wijze waarop ICARA een klacht heeft afgehandeld, staat geen bezwaar of beroep open. Als ICARA bij het behandelen en afhandelen van de klacht echter heeft nagelaten het onderhavige reglement in acht te nemen, kan daartegen wel een nieuwe klacht worden ingediend.

### **Artikel 9 – Inwerkintreding reglement**

ICARA hanteert sinds 1 september 2012 onderhavig reglement. Dit reglement wordt door ICARA geactualiseerd indien nodig. De laatste revisie van het reglement is steeds van toepassing.