

Klachtenreglement Stap Nu Re-integratie & Counseling B.V.

1. Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting, schriftelijk of mondeling, van ontevredenheid over de dienstverlening van Stap Nu, een van haar medewerkers of van derden die in opdracht van Stap Nu werkzaamheden hebben uitgevoerd.

2. Indienen van een klacht

2.1 Cursisten, cliënten of werknemers worden via de website www.stap.nu geïnformeerd over de klachtenregeling.

2.2 Een klacht kan worden gemeld door iedereen die te maken heeft met de activiteiten van Stap Nu en kan schriftelijk worden ingediend door een mail te sturen naar info@stap.nu of worden gemeld via het contactformulier op de website www.stap.nu.

2.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

2.4 Als een klacht over een handeling langer dan een jaar geleden gaat, wordt de klacht niet in behandeling genomen. De melder ontvangt binnen enkele dagen een bericht dat de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen.

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

3. Behandeling van een klacht

Een klacht wordt behandeld door een leidinggevende van Stap Nu, die niet bij de klacht betrokken is geweest.

4. Ontvangstbevestiging

De ontvangst van de klacht wordt binnen drie werkdagen via mail bevestigd.

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

5.1 De melder wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.

5.2 Als het voor een goede afhandeling van de klacht nodig is, worden zowel de melder als degene op wie de klacht betrekking heeft gevraagd om zijn/haar toelichting.

5.3 De melder wordt om een toelichting gevraagd, als de omstandigheden anders zijn dan wat de melder eerder heeft aangegeven.

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

5.5 De melder kan terecht bij de directie van Stap Nu als de partijen niet onderling tot een oplossing zijn gekomen.

6. Beantwoording van de klacht

6.1 De klacht wordt binnen drie weken afgehandeld.

6.2 Als de klacht niet binnen drie weken afgehandeld wordt, ontvangt de melder daarvan bericht met vermelding van een nieuwe termijn waarop de afhandeling uiterlijk zal plaatsvinden. De maximale afhandelingstermijn van een klacht is 6 weken.

6.3 De klager ontvangt de beslissing via mail.

6.4 De beslissing op de klacht bevat een weergave van de klacht, een weergave van de feiten zoals Stap Nu 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 melder er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van Stap Nu.

6.7 Het klachtenreglement is op te vragen via het secretariaat: info@stap.nu.

7. Rapportage over de klachtenprocedure

7.1 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.

7.2 Een opdrachtgever van Stap Nu kan verzoeken periodiek een rapportage te ontvangen over de behandeling van klachten van haar cliënten. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.