

Klachtenreglement



- De klacht kan schriftelijk bij Stichting De Verbinders worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van De Verbinders als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van De Verbinders werkzaamheden voor klanten van De Verbinders verrichten.
- Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
- De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Stichting De Verbinders draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.
- Alle bezwaren en klachten van cliënten wikkelen we met strikte geheimhouding af. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.
Wanneer de interne klachtenprocedure is doorlopen en de cliënt ontevreden is over de uitkomst, dan kan de cliënt de lokale of landelijke ombudsman vragen de klachtbehandeling te onderzoeken.

UW KLACHT KUNT U STUREN NAAR:

info@stichtingdeverbinders.nl

of: Per post naar:

Stichting De Verbinders

t.a.v. Bestuur

Van Oldenbarneveltlaan 6,

9716 EJ Groningen