



HET KLACHTENREGLEMENT

Algemene bepalingen

- A. Dit klachtenreglement voorziet de klager van een protocol, waarmee de klager zijn ontevredenheid bekend kan maken over een bejegening, doen of nalaten van STAC of één van haar medewerkers of ingehuurde krachten.
- B. Met klacht wordt bedoeld een door STAC ontvangen schrijven, waarin de klager vraagt een omstandigheid of feit te beoordelen op rechtvaardigheid en juistheid, waarna oplossing of opvolging aan de klacht wordt gegeven.
- C. De klager kan uitsluitend de klacht volgens de in dit klachtenreglement vermelde wijze inbrengen.
- D. De klager heeft altijd het recht iedere vorm van klacht bij STAC in te brengen, waarna STAC altijd verplicht is de hieronder vermelde procedure op te volgen.
- E. De afhandeling van de klacht gebeurt door een onafhankelijke medewerker van STAC, die niet betrokken was bij de gedraging en/of uitlating, waarop de klacht betrekking heeft.
- F. STAC registreert de ingediende klachten op een klachtenformulier. Hierin is opgenomen de datum waarop de klacht werd ingediend, de omschrijving van de klacht, de doorlooptijd van de procedure, de naam van de behandelaar van de klacht en de uitkomst van de klachtbehandeling. Alle gevoerde correspondentie omtrent de klacht wordt gedurende 2 jaar bewaard.
- G. Iedere cliënt heeft inzicht in het klachten reglement.
- H. Iedere medewerker van STAC (zowel loondienst als ingehuurd) is op de hoogte van dit klachtenreglement.
- I. Alle klachten worden door de directie geëvalueerd. Indien de klacht hiertoe aanleiding geeft, wordt een verbetermaatregel ingezet.

Het indienen van uw klacht stap voor stap

1. In een brief schrijft u zo feitelijk mogelijk wat er gebeurd is, bijvoorbeeld wie er betrokken waren, wat er werd gezegd, wanneer het plaatsvond, wie er getuigen waren en waarom u het er niet mee eens bent. Indien mogelijk geeft u ook aan welke oplossing u wenst of wat u wenst dat er aan gedaan wordt. Op de brief vermeldt u de datum, uw naam, uw adres, uw telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres.
2. U stuurt uw brief naar de directie van STAC. Adresgegevens: STAC, t.a.v. F.G.J. Quaytaal, algemeen directeur, Antoniusplein 2, 4664 BK, Lepelstraat.
3. U dient uw klacht binnen 1 jaar na de gebeurtenis in te dienen. Indien de klacht ouder dan 1 jaar is, hoeft deze niet meer in behandeling te worden genomen, tenzij uw klacht een volgens de wet strafbaar feit betreft.
4. De klager ontvangt binnen twee weken van STAC een schriftelijke ontvangstbevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging is minimaal opgenomen: de datum waarop de klacht werd ontvangen, de contactgegevens van de persoon die uw klacht gaat afhandelen, de datum waarop u wordt gehoord en de datum waarop de aangeklaagde wordt gehoord.
5. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt uitgenodigd om individueel gehoord te worden. In beide gevallen wordt van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgesteld. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft gezonden.
6. Nadat de klager en de aangeklaagde gehoord zijn, neemt de directie of klachtafhandelaar een besluit over de klacht. Zowel de klager als de aangeklaagde worden door STAC schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek van de klacht, waarbij STAC de uitspraak gegrond of ongegrond kan verklaren. Eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen door STAC, worden eveneens gemeld, evenals een advies welke de klager kan opvolgen bij een ongegrond verklaarde klacht.
7. De klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum op deze wijze afgehandeld. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dit uiterlijk binnen vier weken schriftelijk bekend gemaakt.

Onze visie

Aarzelt u niet uw klacht aan mij te sturen. Uw klacht beschouw ik als een waardevolle aanwijzing waarmee de dienstverlening van STAC verder verbeterd kan worden. Heeft u geen klacht, maar wel een opmerking of overige feedback? Ook dit ontvang ik graag van u per brief of e-mail.

Hiervoor bij voorbaat mijn dank.

Met vriendelijke groet,

Frank Quaytaal
Algemeen directeur