

# KLACHTENREGLEMENT

Als re-integratiebedrijf verzorgt Step by Step Priority jaarlijks een groot aantal re-integratie & bemiddelingstrajecten voor uiteenlopende opdrachtgevers. De medewerkers van Step by Step Priority zetten zich ervoor in om hun werk zo goed mogelijk uit te voeren ten dienste van de betreffende cliënten. Het kan echter gebeuren, dat een cliënt ergens niet tevreden over is. Step by Step Priority wil dat graag weten.

Eenzijds om te bekijken of de cliënt alsnog tegemoet gekomen kan worden, anderzijds om onze dienstverlening aan anderen te kunnen verbeteren. De cliënt kan zijn of haar ontevredenheid altijd rechtstreeks uiten aan de betreffende medewerker. In goed overleg kan samen naar een oplossing worden gezocht. Soms is deze weg echter om uiteenlopende redenen niet gewenst door de cliënt. Hij of zij heeft dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Step by Step Priority. Deze klacht wordt dan zo correct mogelijk behandeld. Hoe dat precies gaat, is verwoord in onderstaand klachtenreglement.

1. Iedere persoon die gebruik maakt van de dienstverlening van Step by Step Priority, ontvangt vóór aanvang van de dienstverlening dit klachtenreglement.
2. De mogelijkheid van het indienen van een klacht en de zorgvuldige behandeling daarvan wordt aan het begin van het dienstverleningstraject door Step by Step Priority mondeling en/of schriftelijk kenbaar gemaakt aan iedere cliënt.
3. Elke cliënt van Step by Step Priority kan een klacht indienen.
4. De cliënt met een klacht kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde.
5. De klacht moet schriftelijk worden ingediend.
6. De klacht kan zowel betrekking hebben op de eigen medewerkers van Step by Step Priority als op gedragingen en/of uitlatingen gedaan door derden die in opdracht van Step by Step Priority werkzaamheden ten behoeve van de cliënt verrichten of verricht hebben.
7. Voor een vlotte en zorgvuldige behandeling is het belangrijk dat de klager bij de melding van een klacht de volgende informatie geeft:
  - a. wat is er gebeurd (gedragingen en/of uitlatingen);
  - b. waar en wanneer is dit gebeurd;
  - c. waarom de klager daarover ontevreden is;
  - d. wie de betrokken medewerker was (zo mogelijk).
8. De klager krijgt binnen 2 weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin wordt vermeld de datum waarop de gebeurtenis plaats vond, een samenvatting van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en zo mogelijk verdere gang van zaken voor de behandeling van de klacht.
9. De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die:
  - a. langer dan een jaar voor indiening van de klacht plaats vond;
  - b. niet tot de verantwoordelijkheid van Step by Step Priority behoort.
10. Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de klager hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld (indien van toepassing wordt de klager geïnformeerd over de verdere mogelijkheden). De behandeling van de klacht geschiedt altijd door een onafhankelijke medewerker van Step by Step Priority die zelf niet betrokken is bij de klacht. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag opgemaakt.
11. De klacht wordt zo mogelijk binnen een periode van 4 weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van de klacht afgehandeld. Als dit om goede redenen niet mogelijk blijkt volgt met vermelding van reden(en) een nieuwe einddatum.
12. 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 zullen worden.
13. Step by Step Priority stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Step by Step Priority kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld bij Step by Step Priority zelf.
14. Is de cliënt niet tevreden over de afhandeling van de klacht dan kan de klager een verzoek om Mediation doen.
15. Het klachtenreglement ligt voor een ieder ter inzage op het kantoor van **Step by Step Priority op de Steijnlaan 16, 1217 JS te Hilversum**. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft. Tevens kunt u dit reglement vinden op de website van Step by Step Priority: [www.sbspriority.com](http://www.sbspriority.com).