



Klachten- en geschillenreglement versie 16-9-2024

STEP
Derde Van Hezewijkstraat 6
6542 JP Nijmegen
T 024 – 323 32 35
E info@stepnijmegen.nl
I www.stepnijmegen.nl
KvK 59608951

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Recht op het indienen van een klacht.....	3
3.	Wie handelt de klacht af	3
4.	Hoe wordt een klacht ingediend	3
5.	Wanneer vervalt de toepassing van dit reglement.....	4
6.	Ontvangstbevestiging.....	4
7.	Klachtafhandeling.....	4
8.	Verdaging klachtafhandeling.....	5
9.	Klachtafhandeling op basis van beschikbare gegevens	5
10.	Communicatie over klachtafhandeling	5
11.	Klachtenregistratie en -rapportage.....	5
12.	Vragen	5

1. Inleiding

STEP verzorgt diverse activiteiten met het doel om de redzaamheid en participatie van volwassen migranten en vluchtelingen te vergroten.

Zoals staat vermeld in onze gedragscode streven wij naar een open klimaat waarin eenieder zich vrij voelt om zijn mening te geven en zaken aan de orde te stellen. Voor de goede onderlinge verstandhoudingen zijn wij er voorstander van dat we zo veel mogelijk met elkaar spreken, in plaats van over elkaar, en dat we goed luisteren naar wat de ander te zeggen heeft.

Op het moment dat er toch sprake is van een klacht draagt STEP zorg voor een ordentelijke afhandeling. De manier waarop dat plaats vindt wordt omschreven in dit document.

STEP kan het klachten- en geschillenreglement aanpassen. De meest recente versie kan worden geraadpleegd via de website www.stepnijmegen.nl.

Het klachten- en geschillenreglement van STEP is voor het laatst aangepast op 16 september 2024.

2. Recht op het indienen van een klacht

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij STEP over de wijze waarop zij, of een persoon die werkzaam is onder haar verantwoordelijkheid, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander heeft gedragen.

3. Wie handelt de klacht af

De behandeling van een klacht gebeurt door een persoon die niet betrokken is geweest bij het gedrag en/of de uitlating waarop de klacht betrekking heeft.

Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die de directie betreffen, handelt het stichtingsbestuur de klachten af. In alle andere gevallen wordt de klacht afgehandeld door de directeur.

4. Hoe wordt een klacht ingediend

Klachten worden in principe schriftelijk ingediend. Klagers die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn kunnen een klacht mondeling indienen. Mondelinge klachten worden op schrift gesteld en voorzien van een handtekening van de klager alvorens deze in behandeling worden genomen.

Een klacht bevat ten minste het volgende: naam en contactgegevens klager, korte omschrijving van de klacht, datum en handtekening.

5. Wanneer vervalt de toepassing van dit reglement

Zodra STEP naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.

Ook is STEP niet verplicht de klacht te behandelen, indien eenduidig vaststaat, dat er sprake is van het volgende:

- niet STEP maar een derde partij is onderwerp van klacht
- de klacht betreft een gedraging en/of uitlating die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt STEP de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

6. Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt STEP de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.

De ontvangstbevestiging bevat informatie over hoe de klachtbehandeling in zijn werk gaat en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

7. Klachtafhandeling

Klachtafhandeling vindt plaats in de volgende 6 stappen:

1. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht informeert STEP degene op wie de klacht betrekking heeft op hoofdlijnen. Het informeren geschiedt waar mogelijk telefonisch en in alle gevallen schriftelijk.
2. STEP stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door STEP bepaald. Eventueel geschiedt dit telefonisch.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden op de hoogte gehouden van de verdere procedurele stappen in het kader van de klachtafhandeling.
4. STEP document de hoorzittingen. Zowel de klager als degene op wie de klacht van toepassing is, ontvangt een verslag van de eigen hoorzitting.
5. STEP ziet af van het horen indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om gehoord te worden.
6. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
7. STEP streeft ernaar de klacht binnen 30 werkdagen af te handelen. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden schriftelijk op de hoogte gebracht van de uitkomst van de klachtafhandeling.

8. Verdaging klachtafhandeling

Zoals aangegeven in paragraaf 7 worden klachten in beginsel binnen 30 werkdagen na ontvangst afgehandeld. Er kan echter aanvullend onderzoek nodig zijn als er relevante feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zo nodig kan de afhandelingstermijn worden verdaagd. Het streven is dat de verdaging niet langer duurt dan 20 werkdagen.

Van deze verlenging van de afhandelingstermijn doet STEP schriftelijke mededeling, zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Daarbij vermeldt STEP de reden van vertraging evenals de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.

9. Klachtafhandeling op basis van beschikbare gegevens

Als de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van STEP om te verschijnen, informatie te geven of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt STEP de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

10. Communicatie over klachtafhandeling

STEP stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies en maatregelen die STEP daaraan verbindt.

11. Klachtenregistratie en -rapportage

STEP draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks een verslag uit over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

12. Vragen

Vragen over dit reglement kunnen worden gesteld via de contactgegevens vermeld op het voorblad.