

Klachtenreglement

Stichting Stabij
Binckhorstlaan 36
2516 BE Den Haag

Laatste evaluatie: juni 2016

ARTIKEL 1. BEGRIPSBEPALINGEN	2
ARTIKEL 2. DOELSTELLING	2
ARTIKEL 3. ONDERWERP VAN KLACHT	3
ARTIKEL 4. GEEN ONDERWERP VAN KLACHT	3
ARTIKEL 5. INDIENEN VAN EEN KLACHT.	4
ARTIKEL 6. WERKWIJZE	4
ARTIKEL 7. AFHANDELINGSTERMIJN	5
ARTIKEL 8. VERDAGING	5
ARTIKEL 9. SLOTBEPALINGEN	5

Klachten Reglement Stichting Stabij

N.B. Overal waarin dit stuk de mannelijke vorm is gebruikt dient tevens de vrouwelijke vorm te worden gelezen.

Artikel 1. Begripsbepalingen

Deze klachtenregeling verstaat onder:

- Klacht: een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening, die voortvloeit uit de activiteiten tussen de trajectuitvoerder Stichting Stabij en de deelnemer en/of overige contacten tussen personen en de Stichting Stabij. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van Stichting Stabij als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Stichting Stabij werkzaamheden ten behoeve van cliënten van de Stichting Stabij hebben verricht.
- Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die ingevolge het bepaalde in deze klachtenregeling een klacht indient, niet zijnde een medewerker van Stichting Stabij of iemand die in opdracht c.q. op verzoek van Stichting Stabij werkzaamheden verricht.
- Bestuur: de bestuurder van Stichting Stabij
- Werkgever: Stichting Stabij
- Trajectuitvoerder: Stichting Stabij
- Directie: de directie van Stichting Stabij
- Deelnemer: iemand die in het kader van een overeenkomst met Stichting Stabij deelneemt aan een individueel reïntegratietraject.

Artikel 2. Doelstelling

Doelstelling van deze klachtenregeling is de deelnemer zekerheid bieden in verband met zijn relatie tot Stichting Stabij, wanneer hij van oordeel is dat zijn belangen door (of vanwege) een gedraging van Stichting Stabij in de rol van de trajectuitvoerder onvoldoende in acht zijn genomen.

Artikel 3. Onderwerp van klacht

1. Onderwerp van het klaagschrift kan zijn een gedraging door (of vanwege) de trajectuitvoerder ten aanzien van een deelnemer.
2. De deelnemer kan een klacht schriftelijk indienen, wanneer hij het met een gedraging niet eens is omdat die naar zijn oordeel in strijd is met de voor hem geldende regelingen dan wel omdat daardoor naar zijn oordeel in zijn situatie zijn belangen onredelijk worden geschaad.
3. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
4. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de indiener uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum, hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 4. Geen onderwerp van klacht

De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

1. waarover reeds eerder een klacht is ingediend.
2. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden.
4. waartegen door de klager een beroep kan of kon worden ingesteld.
5. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of
6. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Artikel 5.

Indienen van een klacht.

1. De deelnemer dient zijn bezwaren eerst te bespreken met de functionaris, over wiens gedraging hij een klacht wil indienen en bij onvoldoende tevredenheid vervolgens met diens leidinggevende bij Stichting Stabij. Pas als daarmee naar het oordeel van de klager de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager een schriftelijke of mondelinge klacht indienen bij de directie binnen 4 weken.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de indiener
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6.

Werkwijze

1. Na ontvangst van een klacht wordt deze in behandeling genomen.
2. De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
3. Stichting Stabij bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen uiterlijk twee weken.
4. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden, dan wel wordt deze in ieder geval mondeling in kennis gesteld.
5. Na ontvangst van het klaagschrift wordt een onderzoek ingesteld.
6. Stichting Stabij stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
7. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
8. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat aan de betrokkenen wordt toegezonden.
9. Van de uiteindelijke bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen zal de klager schriftelijk en gemotiveerd worden geïnformeerd.
10. Om de onafhankelijkheid te waarborgen kan het zo zijn dat een externe klachtenafhandelaar moet worden ingeschakeld. Dit betreft het bedrijf Reïntegratiepartner.

Artikel 7. Afhandelingstermijn

1. Degene die de klacht afhandelt, zorgt ervoor dat dit binnen uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht is gebeurt.

Artikel 8. Verdaging

Degene die de klacht afhandelt kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen, indien blijkt dat de termijn ontoereikend is. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan diegene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Verzocht wordt aan de klager daarmee akkoord te gaan.

Artikel 9. Slotbepalingen

1. Vaststelling en wijziging van dit reglement geschieden door de bestuurder van Stichting Stabij.
2. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2000.

Laatstelijk gewijzigd dd. 21.9.2010