



Klachtenreglement Bureau Streefkerk BV

1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Bureau Streefkerk: De Besloten Vennootschap Bureau Streefkerk, waarvan de hoofdvestiging is gevestigd in Ermelo.

Directie: De directie van Bureau Streefkerk

Klacht: Iedere uiting, schriftelijk of mondeling van ontevredenheid met betrekking tot het handelen of juist niet handelen van Bureau Streefkerk of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van Bureau Streefkerk werkzaamheden ten behoeve van klanten van Bureau Streefkerk verrichten.

2. Indienen van een klacht

- 2.1** Een klacht kan worden ingediend door een ieder die te maken heeft met de activiteiten van Bureau Streefkerk.
- 2.2** Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.
- 2.3** Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener hiervan binnen twee weken bericht. Van een behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.
- 2.4** De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie.
- 2.5** Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - a) de naam en het adres van de klager;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de gedraging(en), waartegen de klacht zich richt.Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens directe leidinggevende of een andere medewerker.
- 2.6** Wanneer een klacht wordt ingediend over de handelwijze van één van de twee directieleden van Bureau Streefkerk, dan zal deze klacht in behandeling worden genomen door het directielid waarop de klacht niet van toepassing is.

3. Ontvangstbevestiging

- 3.1** De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken bevestigd. Schriftelijk binnengekomen klachten worden altijd schriftelijk bevestigd. Bij mondelinge klachten wordt de indiener gevraagd naar de behoefte tot schriftelijke bevestiging.
- 3.2** Een schriftelijke ontvangstbevestiging bevat:
 - a) de datum van ontvangst van de klacht;
 - b) een korte omschrijving van de klacht en datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond;
 - c) vermelding van de termijn van vier weken waarbinnen de behandeling van de klacht, naar verwachting, zal zijn afgerond;
 - d) de vermelding van een contactpersoon tot wie de indiener zich desgewenst kan wenden;
 - e) een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;
 - f) een papieren exemplaar van het klachtenreglement.

4. Horen van de indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft

- 4.1** De indiener wordt op zijn/haar verzoek (mondeling of schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten.

- 4.2 Indien dit voor een goede afhandeling van de klacht noodzakelijk is, worden zowel de indiener als degene op wie de klacht betrekking heeft, gevraagd hun zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- 4.3 Van de toelichting van zowel de indiener als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden verzonden ter ondertekening van akkoord.

5. Afhandeling van de klacht

- 5.1 De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.
- 5.2 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk of telefonisch aan de indiener mede gedeeld.
- 5.3 De beslissing op de klacht bevat:
 - a) een weergave van de klacht;
 - b) een weergave van de feiten zoals Bureau Streefkerk ze ziet;
 - c) een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
 - d) eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.
- 5.4 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.
- 5.5 De indiener van de klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld hoe Bureau Streefkerk de klacht oplost.
- 5.6 Bureau Streefkerk is OVAL (Organisatie Voor Vitaliteit, Activering en Loopbaan) gecertificeerd. Wanneer de indiener van de klacht niet met de oplossing akkoord gaat bestaat de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij OVAL. Zie www.oval.nl.

6. Registratie van klachten

- 6.1 De directie draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.
- 6.2 De directie stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Klachten omtrent medische handelswijze

Indien de klacht betrekking heeft over het gedrag of handelswijze van een arts met betrekking tot strikt medische aangelegenheden, geldt het volgende;

- a) *de directie zendt een afschrift van de klacht naar de stafarts van een onafhankelijke gecertificeerde arbodienstverlening (Regiopoortwachters.nl).*
- b) *de stafarts stelt een advies op ten behoeve van de directeur met in achtneming van artikel vier en vijf, met dien verstande dat klager en de betrokken arts niet door de directeur maar door de stafarts wordt gehoord.*