

Klachtenregeling Station 25

Deze klachtenregeling is bedoeld voor klanten van Station 25 die ontevreden zijn over de uitvoering van een traject, de begeleiding of de bejegening door medewerkers van Station 25.

Begrippen

- Station 25: Het re-integratiebureau dat verantwoordelijk is voor het uitvoeren van trajecten en dienstverlening.
- Klager: Een klant, opdrachtgever, gemachtigde, of een wettelijk vertegenwoordiger die een klacht indient.
- Aangeklaagde: De medewerker of onderaannemer van Station 25 waar de klacht over gaat.
- Behandelaar: Een onafhankelijke persoon binnen Station 25 die niet betrokken is bij de klacht en verantwoordelijk is voor de behandeling ervan.
- Klacht: Elke uiting van ontevredenheid over het handelen of nalaten van Station 25 of een van haar medewerkers.

Doelstelling van de klachtenregeling

- Klachten serieus nemen en oplossen op een manier die voor alle betrokkenen acceptabel is.
- Oorzaken van klachten aanpakken om herhaling in de toekomst te voorkomen.
- Klanten, opdrachtgevers en medewerkers informeren over de procedure.

Indienen en registratie van een klacht

- Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend bij Station 25.
- Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend via een formulier (bijgevoegd bij deze regeling) of per e-mail naar info@station-25.nl.
- Station 25 helpt, indien nodig, bij het schriftelijk formuleren van een klacht.
- Binnen 2 weken ontvangt de klager een ontvangstbevestiging met:
 - Een samenvatting van de klacht;
 - De datum waarop de klacht is ontvangen;
 - Het vervolgproces en de verwachte afhandelingstermijn.

Behandeling van de klacht

- De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke behandelaar die niet betrokken is geweest bij het probleem.



- De behandelaar kan advies inwinnen bij een externe deskundige als dat nodig is.
- Binnen 6 weken ontvangt de klager een schriftelijke reactie met:
 - Een omschrijving van de klacht;
 - De relevante feiten en omstandigheden;
 - Het oordeel over de klacht;
 - Eventuele maatregelen om de klacht op te lossen en herhaling te voorkomen.
- Bij arbeidsrechtelijke conflicten wordt de klager geïnformeerd over de mogelijkheid om juridisch advies in te winnen.

Afwijzing of beëindiging van de klacht

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

1. De klacht meer dan 6 weken na de gebeurtenis wordt ingediend;
2. De klager de klacht intrekt of afziet van verdere behandeling;
3. Het probleem al bij een rechter of toezichthouder (zoals het UWV) in behandeling is;
4. Het gaat om een strafrechtelijk onderzoek;
5. De klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling van de klacht.

Station 25 stelt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte binnen 4 weken.

Externe klachtenmogelijkheden

- Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager contact opnemen met:
 - De Geschillencommissie Re-integratie (indien aangesloten);
 - Het UWV (bij klachten over een traject in opdracht van het UWV).

De contactgegevens van deze instanties worden op verzoek verstrekt.

Recht op inzage en bijstand

- Zowel de klager als de aangeklaagde mag inzage hebben in alle documenten die relevant zijn voor de klacht.
- Beide partijen mogen zich laten bijstaan door een vertegenwoordiger of adviseur. Eventuele kosten zijn voor rekening van de betrokken partij.

Bescherming van persoonsgegevens

- Station 25 behandelt persoonsgegevens van klagers en aangeklaagden vertrouwelijk en volgens de AVG.
- Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht.

Toegang tot de klachtenregeling

- Deze klachtenregeling is beschikbaar op de website van Station 25 of kan op verzoek schriftelijk worden verstrekt.
- Bij de start van een traject ontvangt elke klant informatie over deze regeling.

Volgende pagina voor bijlage 1.

Bijlage 1: Klachtenformulier

Wat is uw klacht? (wanneer en waar):

Wie is volgens u verantwoordelijk:

Heeft u suggesties om klachten in de toekomst te voorkomen?

Contactgegevens:

- Naam: _____
- Adres: _____
- Telefoonnummer: _____
- E-mailadres: _____

Datum: _____

Handtekening: _____