

Deventerstraat 130-J
7321CD Apeldoorn

M 06 4777 6035
T 055 7074269
E info@hartenbaan.nl
W www.hartenbaan.nl

KvK 08159509
BTW NL001497302B80
Bank NL 09 ASNB 0942 7370 16

Klachtenreglement Hart & Baan

1. Klachten dienen mondeling of schriftelijk door de cliënt/klager te worden ingediend. Hierbij gaat het om direct gedrag of uitlatingen van het personeel van Hart & Baan. Daarnaast gaat het om gedrag van derden die werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Hart & Baan in opdracht van Hart & Baan hebben verricht.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest of een andere medewerker. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager als klaagschrift behandeld.
3. De klacht dient zo helder en duidelijk mogelijk te worden beschreven. Hierin zijn naam en adres van de klager, datum en de feitelijke omschrijving van het incident van belang.
4. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement, met uitzondering van het bepaalde in artikel 11.
5. De klager krijgt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de klacht.
6. Een klacht dient uiterlijk een jaar na het incident te worden ingediend. Na het verstrijken van deze termijn, hoeft de klacht niet te worden behandeld. Bij het niet behandelen van de klacht wordt binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk in kennis gesteld.
7. Binnen zes weken wordt de klacht afgehandeld.
8. De behandeling van klachten wordt altijd door een onafhankelijke partij uitgevoerd.
9. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn of haar visie op het gebeuren te geven. Plaats en tijdstip van de hoorzitting worden door de onafhankelijke partij bepaald. Er wordt een schriftelijk verslag van het gesprek gemaakt. Dit wordt de klager en degene die de klacht betreft toegezonden.
10. De klager krijgt schriftelijk en gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek en wordt tevens op de hoogte gebracht over eventuele maatregelen naar aanleiding van de bevindingen.
11. Hart & Baan draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten. In deze registratie wordt vastgelegd het aantal en de aard van de klachten en de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.