Klachtenregeling

Starke Re-integratie & Personeelsdiensten B.V.

Niet tevreden? Laat het ons weten.

Bij Starke Re-integratie & Personeelsdiensten B.V. vinden wij goede dienstverlening belangrijk. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening of de manier waarop u bent behandeld? Laat het ons weten. Wij nemen iedere klacht serieus en zoeken graag samen met u naar een passende oplossing.

Volg hiervoor het stappenplan klachtenregeling. Wanneer stap 1 en/of stap 2 voor u niet wenselijk zijn, kunt u ook rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Is uw klacht na deze stappen niet opgelost? Dan kunt u een schriftelijke klacht per e-mail of per post indienen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het klachtenformulier (bijlage 1).

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en verwerkt volgens de geldende privacywetgeving.

Klachten worden geregistreerd en gebruikt om onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het management van Starke Re-integratie & Personeelsdiensten B.V.

Stappenplan klachtenregeling

1 **Bespreek uw klacht eerst met de betrokken medewerker**

Vaak kan een gesprek al tot een oplossing leiden.



2 **Neem contact op met de operationeel manager (Ellen Kok)**

info@starke.nl

Zij kijkt wat nodig is om het probleem op te lossen.



3 **Neem contact op met de interne vertrouwenspersoon (Sylvia Bikker)**

sylvia@starke.nl



Zij luistert naar uw verhaal en kijkt wat nodig is om het probleem op te lossen. Zij kan u helpen met het gesprek tussen u en de persoon waarover u niet tevreden bent. Of ze helpt bij het indienen van een klacht.

De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en is er speciaal voor u.



Is dit niet mogelijk of bent u na het gesprek nog niet tevreden?

Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen.



Na ontvangst van uw klacht:



ontvangt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging;



wordt uw klacht zorgvuldig onderzocht;



ontvangt u in beginsel binnen vier weken een schriftelijke reactie.

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend:

per e-mail via info@starke.nl

OF

per post, eventueel met behulp van het klachtenformulier (zie bijlage 1)

Starke Re-integratie & Personeelsdiensten B.V.
Goudplevier 107, 8271 GB IJsselmuiden

U kunt gebruikmaken van het klachtenformulier (bijlage 1).

Bijlage 1: Klachtenformulier

Persoonlijke gegevens

Naam: _____
Adres: _____
PC/woonplaats: _____
Telefoonnummer: _____
E-mailadres: _____

Ik ben:

☐ Cliënt
☐ Opdrachtgever
☐ Anders, namelijk: _____

Gegevens van de klacht

Datum waarop de situatie heeft plaatsgevonden:

Naam van de betrokken medewerker (indien van toepassing):

Omschrijving van uw klacht

Omschrijf zo duidelijk mogelijk wat er is gebeurd.

.....
.....
.....

Gewenste oplossing

Wat verwacht u van Starke Re-integratie & Personeelsdiensten om uw klacht naar tevredenheid af te handelen?

.....
.....
.....

Bijlagen

☐ Ik stuur de volgende bijlagen mee:

Plaats: _____
Datum: _____
Naam: _____

Ondertekening

Handtekening

U kunt het ingevulde formulier sturen naar:

Starke Re-integratie & Personeelsdiensten B.V., Goudplevier 107, 8271 GB IJsselmuiden
Na ontvangst behandelen wij uw klacht overeenkomstig onze klachtenregeling.