

# Klachtenreglement

Stichting Traject Bemiddeling heeft als doel om allochtonen te integreren in Nederland. Dit doen zij door middel van de volgende werkwijze:

- het stimuleren van werkgelegenheid voor allochtonen in het algemeen en de doelgroep allochtone vrouwen in het bijzonder;
- het adviseren en ondersteunen van allochtonen die als zelfstandig ondernemer deel willen nemen aan het economisch verkeer in Nederland;
- het vervullen van een brugfunctie tussen allochtonen enerzijds en de overheid, vakbonden, vakverenigingen, bedrijven en andere organisaties anderzijds;
- het begeleiden en adviseren bij ziekteverzuim en re-integratie.

STBA richt haar werkzaamheden zoveel mogelijk op deze doelstelling. Het kan echter voorkomen dat u als klant van STBA niet tevreden bent over de dienstverlening. Om hierin te voorzien heeft STBA een klachtenreglement opgenomen. Hierin leest u alles omtrent het indienen van een klacht, maar ook de afhandeling van uw klacht.

## **Artikel 1**

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van de Stichting, dan is het mogelijk om een klacht hierover in te dienen. U kunt alleen een klacht indienen indien u contact heeft gehad met de Stichting of indien u namens degene die contact heeft gehad met de Stichting een klacht wilt indienen.

## **Artikel 2**

U kunt een klacht indienen over alle zaken die betrekking hebben op de Stichting en/of de medewerkers.

## **Artikel 3**

U kunt alleen een klacht indienen, indien de gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid, niet langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden.

## **Artikel 4**

U kunt de klacht zowel schriftelijk als telefonisch indienen. Ook kunt u tijdens een gesprek met een medewerker kenbaar maken dat u een klacht heeft. Indien u een klacht heeft kunt u het bijgevoegde klachtenformulier volledig en juist invullen en inleveren bij één van de medewerkers van de Stichting.

## **Artikel 5**

Indien u een klacht indient, ontvangt u binnen zeven dagen schriftelijk bevestiging van het indienen van uw klacht. Tevens ontvangt u informatie over de verdere afhandeling van uw klacht.

## **Artikel 6**

Binnen vier weken wordt een beslissing genomen op uw klacht. Indien u het niet eens bent met deze beslissing kunt u zich wenden tot een externe klachtencommissie.

## Klachtenbrief Cliënt

Naam: .....  
Adres: .....  
Postcode: .....  
Woonplaats: .....  
Geboortedatum: .....  
Telefoonnummer: .....  
E-mail adres: .....

Geef een omschrijving van uw dossier:

Geef een omschrijving van de klacht:

Geef aan of uw een oplossing ziet in de afhandeling van uw klacht

Datum

Naam

Handtekening

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_