

## STEP Klachtenreglement

---

Voor mensen die niet tevreden zijn over STEP.

- U bent niet tevreden over het werk van, of het contact met een medewerker van STEP.
- U bent kwaad over een voorval dat heeft plaatsgevonden.
- Er is onzorgvuldig met uw belangen omgesprongen.

Dat is erg vervelend. Wij hopen dat het u ons laat weten als u kritiek heeft.

Medewerkers van STEP zijn gemotiveerd om u optimaal van dienst te zijn. In een samenwerking kunnen veel zaken open worden besproken; er zal altijd goed worden geluisterd. Daarbij is en blijft onze dienstverlening mensenwerk.

Misverstanden ontstaan soms met de beste bedoelingen. U mag ervan uitgaan dat het zeker niet onze bedoeling is u te kwetsen of te benadelen. Er kunnen onbedoeld fouten worden gemaakt.

Meestal zullen klachten van eenvoudige aard zijn en kunnen zij rechtstreeks worden opgelost door overleg tussen betrokkenen. Soms worden klachten niet bevredigend voor de klager afgehandeld. Men moet dan ergens terecht kunnen.

In onderstaande regeling is weergegeven hoe we daar binnen de STEP mee om willen gaan.

1. Wij verzoeken u, uw klacht schriftelijk te formuleren.
2. De procedure is die van hoor- en - wederhoor. De betreffende STEP Instructeur wordt gevraagd zijn uitleg op schrift te stellen.
3. U en de betreffende STEP Instructeur krijgen het op schrift gestelde te lezen. Er kan gevraagd worden naar een mondelinge toelichting.
4. Zonodig wordt uw klacht voorgelegd aan de KIGP (Kwaliteitscommissie Individuele & Groepsgewijze Preventie) of de regiodirecteuren. In KIGP zit een lid van alle drie regio's en een lid van STEP Centraal. De KIGP en de regiodirecteuren kunnen een voor de STEP Instructeur bindende beslissing nemen.
5. U ontvangt binnen 2 weken de klachtafhandeling tezamen met een evaluatieformulier over de wijze van klachtafhandeling.
6. Mocht de klacht niet naar wens afgehandeld zijn, zullen wij de klacht ter beoordeling aan de twee regiodirecteuren voorleggen. Binnen 2 weken krijgt u de afhandeling retour. De regiodirecteuren kunnen een voor de STEP Instructeur bindende beslissing nemen.
7. Mocht er uiteindelijk voor u geen bevredigende oplossing komen dan kunt uw klacht uiteraard neerleggen bij de Rechtbank in onze regio (Rechtbank Overijssel, locatie Almelo).

U kunt uw klachten richten aan:

STEP Nederland B.V.  
T.a.v. Mevrouw J.F. Buddingh'  
Deldenerstraat 47  
7551 AB Hengelo

Of per mail: [j.buddingh@step.nl](mailto:j.buddingh@step.nl)

# Klachtenafhandeling STEP

