

Klachtenregeling Buro Zilt

Artikel 1 | Verzoeken en klachten

1. Een deelnemer die verzoeken of klachten heeft over de uitvoering van een programma waaraan hij of zij heeft deelgenomen, kan in eerste instantie terecht bij de verantwoordelijke begeleider(s).
2. De begeleider zal binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht reageren en zich inspannen om tot een bevredigende oplossing te komen.
3. Mocht de begeleider niet tot een, naar het oordeel van de deelnemer, bevredigende oplossing komen, dan kan de deelnemer met redenen omkleed een schriftelijk verzoek/beroep indienen bij het managementteam van Buro Zilt.

Artikel 2 | Termijnen

De termijn waarbinnen een klacht of verzoekschrift moet zijn ingediend, bedraagt veertig dagen, te rekenen vanaf de dag waarop het resultaat is bekendgemaakt. Ten aanzien van de termijn is van toepassing dat het beroepsschrift bij verzending per post tijdig is ingediend, indien het voor het einde van de termijn ter post is bezorgd.

Artikel 3 | Beroepsprocedure intern

1. Het managementteam stelt een onderzoek in en stelt de deelnemer, zo nodig, in de gelegenheid het verzoek/beroep mondeling of schriftelijk toe te lichten, alvorens te beslissen.
2. Het managementteam beslist binnen vier weken na ontvangst van het beroeps- of verzoekschrift, tenzij zij deze termijn heeft verlengd met een periode van ten hoogste tweemaal vier weken. De deelnemer wordt van deze verlenging schriftelijk in kennis gesteld, waarbij de reden voor het uitstel en een indicatie van de nieuwe termijn worden toegelicht.
3. Indien het managementteam het verzoek/beroep gegrond acht, geeft zij aan hoe gehandeld moet worden om het door haar gewenste resultaat te bereiken.
4. De beslissing van het managementteam is bindend voor Buro Zilt en wordt bekendgemaakt aan de deelnemer en de begeleider(s).

Artikel 4 | Externe procedure

1. Indien het managementteam er niet in slaagt de klacht naar tevredenheid van de deelnemer af te handelen, wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke derde.
2. Buro Zilt heeft hiervoor een onafhankelijke jurist in Dordrecht aangewezen. Deze jurist onderzoekt de klacht en doet uitspraak.
3. De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor Buro Zilt. Eventuele consequenties worden door Buro Zilt zo spoedig mogelijk afgehandeld.
4. De kosten voor deze externe procedure komen voor rekening van Buro Zilt, tenzij de klacht kennelijk ongegrond wordt verklaard.

Artikel 5 | Bewaartermijn en vertrouwelijkheid

1. Alle correspondentie rondom verzoeken en klachten wordt geregistreerd en bewaard voor de duur van twee jaar.
2. Alle verzoeken en klachten zullen door alle betrokkenen vertrouwelijk worden behandeld.
3. Klachten en de wijze van afhandeling worden intern periodiek geëvalueerd en kunnen aanleiding geven tot verbetermaatregelen.