



## Klachtenreglement stichting ASTA

Tevreden deelnemers zijn voor ons van groot belang. Een klacht of aandachtspunt biedt ons de mogelijkheid om het beter te doen. Wanneer u een klacht heeft, of u heeft aanmerkingen op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door een medewerker van stichting ASTA, hopen we natuurlijk dat u dit kunt oplossen met de medewerker zelf. Te allen tijde verwachten we van een medewerker dat hij/zij oplossingsgericht meedenkt. Mocht dit om enige redenen niet mogelijk blijken, dan kunt u onderstaand klachtenreglement raadplegen en inzetten. Uw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

De klacht kan betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door eigen medewerkers of onderaannemers. Ook kan de klacht betrekking hebben op het proces van stichting ASTA. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling kenbaar worden gemaakt. Melding van een klacht kan via mail of per telefoon. De klachtenfunctionaris voor stichting ASTA, is Ivonne Couwenberg, bereikbaar via: 06 – 51 96 54 73 en [info@asta-deurne.nl](mailto:info@asta-deurne.nl).

U ontvangt een bevestiging van de ingediende klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst.

Uw klacht bevat tenminste de naam en het adres van de indiener en een omschrijving van de gedraging (waarover wordt geklaagd). Indien u hieraan niet heeft voldaan, zal stichting ASTA u vragen deze gegevens, binnen 10 dagen, alsnog te verstrekken. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Zowel u als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan u als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

De klacht dient binnen een periode van 21 werkdagen na indiening van de klacht te worden afgehandeld. U wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.



Stichting ASTA draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.