

Klachtenregeling

Een klacht indienen

Overall waar wordt gewerkt, kunnen dingen misgaan of anders verlopen dan u had gedacht. Dan is het belangrijk om hierover tijdig met mij in gesprek te gaan. Samen kunnen we proberen tot een oplossing te komen. Ik sta open voor uw mening over mijn dienstverlening. Met uw opmerkingen kan ik immers mijn dienstverlening aan u verbeteren.

Als uw onvrede niet wordt weggenomen, heeft u het recht om een klacht in te dienen. Dit reglement is bedoeld voor klachten over mentorschap. Hieronder kunt u lezen welke regels hiervoor gelden.

Klachtenregeling.

Artikel 1 Algemeen.

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening door uw mentor of over de manier waarop ik met u of uw zaken omga. U heeft dan het recht om hierover een klacht in te dienen.

Het is natuurlijk veel fijner als we uw onvrede samen kunnen oplossen. Als u contact met mij opneemt, maken wij een afspraak voor een gesprek waarin u kunt uitleggen waar u ontevreden over bent. Ik zal dan mijn best doen om in samenspraak met u naar een oplossing te zoeken. U kunt iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen.

U kunt alleen een klacht indienen als u een cliënt van mij bent. Verder kan iedereen een klacht indienen die van rechtswege bevoegd is om namens u mentorschap aan te vragen.

Artikel 3 Hoe dient u een klacht in.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk, waaronder per email, worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Uw naam, adres en woonplaats of dat van degene die namens u een klacht indient;
- de datum;
- een omschrijving van datgene waarover uw klacht gaat.

Uw klacht dient u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 12 maanden na de gebeurtenis(sen) waarover u klaagt, aan mij te zijn verzonden.

Artikel 4 Klacht ingediend, wat nu.

Als de klacht door mij is ontvangen, krijgt u binnen 1 week een ontvangstbevestiging en nodig ik u uit voor een gesprek. In dit gesprek kunt u uitleggen waarom u de klacht heeft ingediend. U kunt ook uitleggen waarom tijdens ons eventuele eerdere gesprek uw ontevredenheid niet is weggenomen. Daarnaast kunt u tijdens het gesprek nog bewijsstukken indienen om uw klacht te ondersteunen. Ook kunt u iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek.

Als uw klacht niet volledig is, zal ik u vragen de ontbrekende bewijsstukken aan mij op te sturen en/of mee te nemen naar het gesprek.

Ik streef ernaar om tijdens het gesprek over uw ingediende klacht alsnog tot een oplossing te komen en eventueel nieuwe afspraken te maken. Als er een oplossing is, wordt uw klacht buiten behandeling gesteld.

Na ons gesprek zal ik uw klacht zorgvuldig onderzoeken en een beslissing nemen. Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht krijgt u een brief toegestuurd waarin staat wat ik met uw klacht heb gedaan en welke beslissing ik heb genomen. Ook wordt dan uitgelegd waarom deze beslissing is genomen.

Als uw klacht terecht was, dan staat in de brief beschreven welke gevolgen dit heeft voor de uitvoering van uw mentorschap.

Verder staat in de brief welke mogelijkheden u heeft als ik uw klacht niet terecht vind en u het daar niet mee eens bent.

Artikel 5. Naar de kantonrechter

Indien u het niet eens bent met het besluit dat ik heb genomen over uw klacht kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de kantonrechter. Ook zonder onze klachtenprocedure te doorlopen, staat het u overigens vrij een klacht in te dienen bij de kantonrechter.

Artikel 6. Geheimhouding en toestemming

Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal ik vooraf toestemming aan u vragen.

Artikel 7 Klachtenregistratie

Klachten worden geregistreerd in een centraal registratiesysteem. Daarin wordt aantekening bijgehouden van de klacht en het besluit daarover.

Deze regeling treedt in werking op 1 september 2016 en geldt voor onbepaalde tijd.