

Klachtenreglement



Een klacht indienen

Overal 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 altijd open voor uw mening over mijn dienstverlening. Met uw opmerkingen kan ik tenslotte 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.

Klachtenreglement.

Artikel 1. Algemeen.

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening door uw mentor of over de manier waarop de mentor met u of uw zaken omgaat. 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 worden ingediend aan: Marieke Zuiderwijk Postbus 102 5570AC Bergeijk. E-mail: marieke@leadwisementorschap.nl Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Uw naam, adres en woonplaats of dat van degene die namens u een klacht indient;
- Een 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 ons te zijn verzonden.

Artikel 4. Klacht ingediend, wat nu.

Als de klacht bij mij is binnengekomen, krijgt u binnen 1 week een ontvangstbevestiging en nodigen wij 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. U kunt 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. Uw klacht wordt dan buiten behandeling gesteld.

Leadwise Mentorschap

Postbus 102
5570 AC Bergeijk
T. 040 – 303 91 47

marieke@leadwisementorschap.nl
www.leadwisementorschap.nl



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 in de brief uitgelegd waarom ik deze beslissing hebben 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.

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

Artikel 6.

Als uw klacht gegrond blijkt, zullen er binnen de organisatie maatregelen worden genomen om dit in de toekomst te voorkomen.

Artikel 7.

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 8.

Ik registreer de klachten in een centraal registratiesysteem. Daarin houd ik aantekeningen bij van de klacht en mijn besluit daarover.

Artikel 9. Tot slot

Hoop ik natuurlijk dat het niet tot een klacht hoeft te komen en wij hier samen op een goede manier uit kunnen komen. Ik vind het fijn om uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden en uw mening te horen over mijn dienstverlening. Zo kan ik mijn dienstverlening verbeteren.

Leadwise Mentorschap

Postbus 102
5570 AC Bergeijk
T. 040 – 303 91 47

marieke@leadwisementorschap.nl
www.leadwisementorschap.nl