



Klachtenreglement van DJTD Consultancy

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 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.

Algemeen.

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening door mij als 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, maak ik 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.

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.

Hoe dient u een klacht in.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk met het speciaal daarvoor bestemde klachtenformulier 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;
- 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. Mocht het schrijven van de klacht een probleem zijn, dan kunt u zich laten ondersteunen door een cliëntondersteuner.

Waar kunt u de klacht indienen?

Natuurlijk is de beste weg om eerst met uw huidige mentor in gesprek te gaan. Komt u er samen niet uit dan kunt u een klacht indienen bij;

- Uw huidige mentor.
- Rechtstreeks bij de rechtbank
- Bij Horus(belangenvereniging mentor).

Klacht ingediend bij uw mentor, 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. 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, zullen wij u vragen de ontbrekende bewijsstukken aan ons op te sturen en/of mee te nemen naar het gesprek.

We streven 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.

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 vinden en u het daar niet mee eens bent.

Indien u het niet eens bent met het besluit dat ik als mentor heb genomen over uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de belangenvereniging professionele mentoren HORUS.

Ook 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 beroepsvereniging en/of de kantonrechter.

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

Wij registreren de klachten in een centraal registratiesysteem. Daarin houden wij aantekening bij van de klacht en ons besluit daarover.

Deze regeling treedt in werking op 1 september 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.



professioneel mentorschap, coaching en ambulante begeleiding

Klachtenformulier: DJTD Consultancy

Uw gegevens (gegevens van de cliënt).

Voorletters/achternaam:
Adres:
Postcode/woonplaats:
Telefoonnummer:
E-mailadres:
Geslacht: man /vrouw
Geboortedatum:
Naam mentor/ medewerker:

Gegevens van degene die namens u (de cliënt) een klacht indient.

Voorletters/achternaam:
Adres:
Postcode/woonplaats:
Telefoonnummer:
E-mailadres:
Geslacht: man /vrouw
Geboortedatum:
Instelling:
Is de cliënt ervan op de hoogte dat U een klacht indient? Ja /Nee
Wat is uw relatie tot de cliënt:



professioneel mentorschap, coaching en ambulante begeleiding

Datum:

De omschrijving van de klacht:

Wat zou voor u de ideale oplossing voor uw klacht zijn?

Datum en handtekening
