

Klachtenreglement

COACHING OP MAAT

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	Coaching op Maat
Bedrijfsleiding:	De directie
Mentor:	De verantwoordelijke voor de cliëntendossiers
Medewerker:	Iedere andere werknemer dan de mentor
Brancheorganisatie:	Nederlandse Beroepsvereniging Professionele Mentoren
Cliënt:	Een persoon voor wie Coaching op Maat tot mentor is genoemd
Bezwaar	Een schriftelijke ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie
Klacht:	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder
- De datum van melding van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht

Indien de klager minderjarig of onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder, voogd of curator.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de mentor die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonische of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan tracht de mentor, via nader overleg met de cliënt, het bezwaar alsnog in der minne te schikken. De

cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de mentor is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Naam, adres en woonplaats van de indiener,
- De dagtekening
- Een omschrijving waartegen de klacht gericht is

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken, behandeld door de bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt. Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht aan de mentor geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door de mentor schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als;

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- De klacht anoniem is
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 7

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan cliënt worden gevraagd

Artikel 8

De organisatie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 9

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

Goirle, 1 januari 2015