

KLACHTENREGELEMENT SEKUUR MENTORSCHAP&COACHING

Een klacht indienen;

Soms lopen dingen anders dan u had verwacht en bent u niet tevreden. Dan is het belangrijk om zo snel mogelijk met elkaar te bespreken op welke manier we uw bezwaren kunnen weg nemen. Voor mij is het, net als voor u, belangrijk om u zo goed mogelijk te kunnen steunen en ik sta dan ook open voor opmerkingen en verbeteringen.

Mochten wij er dan niet uitkomen, dan kunt u als volgt een klacht indienen.

Algemene bepalingen

1. Allereerst neemt u contact op voor een afspraak, zodat wij kunnen proberen er in gezamenlijk uit te komen. Ik of een eventuele andere mentor binnen mijn organisatie zal proberen om met u tot een oplossing te komen. U kunt iemand meenemen ter ondersteuning, indien u dat wenst.
2. U kunt alleen een klacht indienen als u een cliënt bent van SEKUUR MENTORSCHAP&COACHING.
3. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk op het daarvoor bestemde klachtenformulier worden ingediend. De klacht moet worden ondertekend en bevat tenminste;
 - Uw naam en adres of dat van degene die de klacht indient
 - De datum
 - Een omschrijving van datgene waar uw klacht over gaatUw klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 12 maanden na de gebeurtenissen waarover u niet tevreden bent, te worden verzonden.
4. Nadat uw klacht is binnengekomen, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging en wordt u uitgenodigd voor een gesprek. U kunt dan toelichten waarom u de klacht heeft ingediend en waarom tijdens het eerdere gesprek niet voldoende aan uw bezwaren is tegemoet gekomen. U kunt indien nodig bewijsstukken inbrengen om uw klacht te ondersteunen. Als uw klacht niet volledig is, zal hierom gevraagd worden. Ook in dit gesprek wordt ernaar gestreefd om alsnog tot een oplossing te komen en eventueel andere afspraken te maken. Dan vervalt de klacht. Mocht dit niet het geval zijn dan wordt uw klacht zorgvuldig bekeken en krijgt u binnen 6 weken schriftelijk, wat de bevindingen zijn en welke beslissing er is genomen en met welke argumenten. Als de klacht terecht was, staat in deze brief welke gevolgen dat heeft voor de uitvoering van uw mentorschap. Ook vindt u in deze brief de mogelijkheden die u heeft als uw klacht niet als terecht wordt gezien en u het er niet mee eens bent.
5. Indien u het niet eens bent met het genomen besluit over uw klacht, heeft u de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij de kantonrechter (dit kan overigens ook zonder dat u deze klachtenprocedure doorloopt) of bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Mentoren (NBPM)
6. Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zullen wij om uw toestemming verzoeken.
7. Alle klachten worden geregistreerd, alsmede de afhandeling ervan en de genomen besluiten.

KLACHTENFORMULIER

Met dit formulier kunt u een klacht indienen bij SEKUUR MENTORSCHAP&COACHING. Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen is het belangrijk dat u de gevraagde gegevens op het formulier correct invult en de klacht zo nauwkeurig mogelijk omschrijft.

Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld. U wordt uitgenodigd voor een gesprek, waarna u na uiterlijk 6 weken een schriftelijke reactie ontvangt.

Voorletters en naam

Straat, huisnummer

Postcode en woonplaats

Telefoonnummer.....

E-mail adres.....

Naam wettelijke vertegenwoordiger.....

Datum.....handtekening.....

.....

Beschrijf uw klacht.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Aantal bijlagen.....

U kunt dit formulier sturen aan SEKUUR MENTORSCHAP&COACHING/postbus.... /

miekevanpelt@sekuurmentorschap.nl

