

Klachtenreglement NIVO Mentorschap

Een klacht indienen

Artikel 1 Klachtenregeling

Bent u niet tevreden over de dienstverlening? Dat betreuren wij zeer. We hopen daarom ook dat we eerst met u in gesprek kunnen gaan, om tot een oplossing te komen. Op deze manier kan de dienstverlening waar nodig verder verbeterd worden. Lukt dit niet? Volg dan onderstaande procedure om uw klacht in te dienen.

Artikel 2 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie : NIVO Mentorschap
- Klager : De cliënt die een klacht indient
- Bezwaar : Hetgeen waar de cliënt ontevreden over is
- Klacht : Een schriftelijk ingediend bezwaar over de dienstverlening.

Artikel 3 *Indienen klacht*

3.1. De klager kan een klacht indienen bij de organisatie. De klager heeft tevens de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende kantonrechter. U kunt alleen een klacht indienen als u een cliënt van ons bent. Daarnaast kan iedereen een klacht indienen die van rechtswege bevoegd is om het mentorschap aan te vragen.

3.2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of verder afgehandeld, indien de klager zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend.

De klacht wordt tevens ook niet in behandeling genomen, wanneer de afzender anoniem is/wenst te blijven, of wanneer de klacht langer dan 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

3.3. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk of per mail worden ingediend.

Een klacht moet tenminste bevatten:

- Naam en adres van de klager
- De dagtekening
- Een omschrijving van de klacht
- De feiten en gronden waarop een klacht berust, motivatie van de klacht en tijdstip.
- Handtekening.

Artikel 4 Bevestiging

Organisatie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 2 werkdagen schriftelijk, rekenend vanaf de datum van de poststempel.

Artikel 5 Wat gebeurt er met uw klacht

Wanneer uw klacht is binnengekomen, dan wordt u uitgenodigd voor een gesprek. U mag dan toelichting geven op uw klacht. U mag daarvoor iemand meenemen naar dit gesprek om u te ondersteunen.

We streven ernaar om binnen dit gesprek samen tot een oplossing te komen en eventueel nieuwe afspraken te maken. Uw klacht zal dan, indien dit het geval is, buiten behandeling worden verklaard.

Als we niet tot overeenstemming komen, onderzoeken wij de klacht verder. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek nemen wij een beslissing op uw klacht. Deze ontvangt u binnen 6 weken schriftelijk.

Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard, ontvangt u een gemotiveerde schriftelijke toelichting. Hierin wordt uitgelegd waarom de klacht als ongegrond is beoordeeld en op basis van welke overwegingen dit besluit is genomen.

Wanneer een klacht gegrond wordt verklaard, wordt beoordeeld welke passende maatregelen nodig zijn. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit het aanpassen van werkwijzen, het treffen van organisatorische verbeteringen of het nemen van andere passende acties om herhaling te voorkomen. Indien van toepassing wordt u geïnformeerd over de maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn genomen.

Artikel 5 *Andere mogelijkheden*

Wanneer Organisatie uw klacht ongegrond heeft verklaard en u niet akkoord bent met dit besluit, dan heeft u de mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen bij de kantonrechter.

Indien er geen mogelijkheden meer zijn om het mentorschap door Organisatie voort te zetten, dan kan het mentorschap overgedragen worden aan een ander kantoor.

Artikel 6 *Geheimhouding*

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 de cliënt worden gevraagd indien mogelijk.

Artikel 7 *Registratie*

De Organisatie archiveert de klachten in uw dossier. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 8 *Werking*

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025 en geldt voor onbepaalde tijd.