

Klachtenreglement

Klachtenreglement van 2Entity

Een klacht indienen:

Overal waar gewerkt wordt, kunnen dingen misgaan of anders dan u had gedacht. Dan is het belangrijk om hierover te spreken. Samen kunnen we proberen tot een oplossing te komen. Wij staan open voor uw mening over onze dienstverlening.

Als uw onvrede niet wordt weggenomen, hebt u het recht om een klacht in te dienen. Dit reglement gaat over de werkwijze waarop de klachtenregeling verloopt.

Klachtenregeling

Artikel 1. Definities In deze klachtenregeling wordt verstaan onder

- a) Kantoor: 2Entity, bureau voor professioneel mentorschap.
- b) Cliënt: Een persoon die door de rechter onder mentorschap van het kantoor is gesteld, dan wel ieder ander met wie het kantoor een overeenkomst is aangegaan m.b.t. mentorschap.
- c) Klager: De cliënt die een klacht heeft ingediend.
- d) Klacht: Elk ingestuurd klachtenformulier met uiting van onvrede over de geleverde dienstverlening van het kantoor aan de cliënt.
- e) Klachtafhandelaar: De tot behandelaar van binnengekomen klachten aangewezen medewerker van het kantoor.
- f) Klachtenformulier: Het formulier welke het kantoor beschikbaar stelt waarmee de cliënt de klacht kan indienen.

Artikel 2. Algemeen

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening door uw mentor of over de manier waarop een medewerker met u of uw zaken omgaat. U heeft dan het recht om hierover een klacht in te dienen. Het is natuurlijk fijner als we uw onvrede samen kunnen oplossen. Als u contact met ons opneemt, maken wij een afspraak voor een gesprek waarin u kunt uitleggen waar u ontevreden over bent. Uw mentor zal dan haar best doen om in samenspraak met u naar een oplossing te zoeken. U kunt iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek.

Artikel 3. Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u een cliënt van ons bent. Verder kan iedereen een klacht indienen die betrokken is in het leven van de cliënt.

Artikel 4. Wijze van indienen

U als cliënt dient de klacht schriftelijk via het klachtenformulier in en stuurt deze naar het kantoor. De schriftelijke klacht dient in ieder geval te noemen:

- De naam en handtekening van de klager.
- De datum van het indienen van de klacht.
- De handeling (of nalatigheid) waarover geklaagd wordt.
- De datum waarop de handeling (of nalatigheid) heeft plaatsgevonden.
- De werknemer van het kantoor tegen wie de klacht is gericht.

Uw klacht dient zo spoedig mogelijk na de gebeurtenis(sen) waarover u klaagt, aan ons te zijn verzonden.

Artikel 5. Wijze van afhandelen

Een bij het kantoor binnengekomen klacht wordt zo spoedig mogelijk overhandigd aan de klachtafhandelaar. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst en u wordt uitgenodigd voor een gesprek. In dit gesprek horen wij waarom u de klacht hebt 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 de klacht te ondersteunen. Ook kunt u iemand meenemen om u te ondersteunen. 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 er naar 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 zullen wij uw klacht zorgvuldig onderzoeken en een beslissing nemen. Binnen 6 weken na de ingediende klacht sturen wij de klager een brief waarin staat wat wij met uw klacht hebben gedaan en welke beslissing wij hebben genomen, ook als wij de klacht ongegrond achten. Ook wordt in de brief uitgelegd waarom wij deze beslissing hebben genomen.

Als de 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 wij de klacht niet terecht vinden en u het daar niet mee eens bent.

Artikel 6. Overige bepalingen

U kunt een schriftelijke klacht indienen bij de kantonrechter. Ook zonder onze klachtenprocedure staat het u vrij om een klacht in te dienen bij de kantonrechter.

Artikel 7. Geheimhouding

Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zullen wij van te voren toestemming aan u vragen.

Artikel 8. Registreren

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

Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.

Download [hier](#) het klachtenformulier

