

Indienen van klachten

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Dat betreuren wij zeer. Wij gaan graag met u in gesprek om uw bezwaar weg te nemen. Lukt dit niet, volg dan onderstaande procedure om uw klacht bij ons in te dienen.

Klachten kunnen ingediend worden bij:

De Dijk Mentorschap
Postbus 145
1243 ZJ 's Graveland
Of: info@dedijkmentorschap.nl

KLACHTENREGLEMENT VOOR MENTORSCHAP

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de organisatie : De Dijk Mentorschap
- klager : de cliënt die een klacht indient
- bezwaar : dat waar de cliënt ontevreden over is
- klacht : een schriftelijk ingediend bezwaar over de dienstverlening

Artikel 2

Werkingsfeer:

De cliënt(e) of een door hem / haar gemachtigde hulpverlener kan een bezwaar indienen over de uitvoering van de dienstverlening door De Dijk Mentorschap.

Artikel 3 - Bezwaar

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld. Wij trachten het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan trachten wij het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt hiermee niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4 - Het indienen van een klacht

Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en contactgegevens 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. Wij stellen een onderzoek in, formuleren de klacht zo nodig nader, horen de cliënt en trachten de klacht door bemiddeling op te lossen en delen dit schriftelijk mede aan de cliënt. Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager 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 weken 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 de cliënt worden gevraagd.

Artikel 8

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

Artikel 9

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