

Klachtenregeling Solida Mentorschap

Artikel 1 Algemeen.

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of over de manier waarop Solida Mentorschap met u of uw zaken omgaat. U heeft dan het recht om hierover een klacht in te dienen.

Het is natuurlijk veel fijner als we uw onvrede samen kunnen oplossen. Als u contact met mij opneemt, maken wij een afspraak voor een gesprek waarin u kunt uitleggen waar u ontevreden over bent. Ik zal dan mijn best doen om samen met u naar een oplossing te zoeken. U kunt iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen.

U kunt alleen een klacht indienen als u een cliënt van Solida Mentorschap bent. Verder kan iedereen een klacht indienen die van rechtswege bevoegd is om namens u mentorschap aan te vragen.

Artikel 3 Hoe dient u een klacht in.

Uw klacht kunt u indienen bij:

P.J. Kraamer-Opschoor
Solida Mentorschap
Adres

p.kraamer@solidamentorschap.nl

Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Uw naam, adres en woonplaats of dat van degene die namens u een klacht indient;
- de datum;
- een omschrijving van datgene waarover uw klacht gaat.

Uw klacht dient u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 12 maanden na de gebeurtenis(sen) waarover u klaagt, aan Solida Mentorschap te zijn verzonden.

Artikel 4 Klacht ingediend, wat nu.

Als de klacht bij mij is binnengekomen, krijgt u binnen 1 week een ontvangstbevestiging en nodig ik u uit voor een gesprek. In dit gesprek kunt u uitleggen waarom u de klacht heeft 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 uw klacht te ondersteunen. Ook kunt u iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek.

Als uw klacht niet volledig is, zal ik u vragen de ontbrekende bewijsstukken op te sturen en/of mee te nemen naar het gesprek.

Solida Mentorschap streeft ernaar 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 het gesprek zal Solida Mentorschap uw klacht zorgvuldig onderzoeken en een beslissing nemen. Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht krijgt u een brief toegestuurd waarin staat wat Solida Mentorschap met uw klacht heeft gedaan en welke beslissing er is genomen. Ook wordt in de brief uitgelegd waarom deze beslissing is genomen.

Als uw 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 Solida Mentorschap uw klacht niet terecht vindt en u het daar niet mee eens bent.

Artikel 5 Kantonrechter

Indien u het niet eens bent met het besluit dat Solida Mentorschap heeft genomen over uw klacht, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de kantonrechter. Ook zonder de klachtenprocedure te doorlopen, staat het u overigens vrij een klacht in te dienen bij de kantonrechter.

Artikel 6 Geheimhouding

Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal ik vooraf toestemming aan u vragen.

Artikel 7 Registratie

Solida Mentorschap registreert de klachten in een centraal registratiesysteem. Daarin houdt Solida Mentorschap een aantekening bij van de klacht en het besluit daarover.

Deze regeling is in werking vanaf 1 oktober 2023 en geldt voor onbepaalde tijd.