

1. Klachtenregeling Cura Mentorschap

Waar mensen werken kunnen fouten gemaakt worden. Als zaken niet gaan zoals u gehoopt had, is het belangrijk om hierover in gesprek te gaan.

In een gesprek hoop ik samen met u tot een oplossing te komen.

Het is natuurlijk veel fijner wanneer ik uw onvrede samen met u kan 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 in samenspraak met u naar een oplossing te zoeken. U kunt iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek.

Komen we er samen niet uit in een mondeling gesprek, dan kunt u onderstaande procedure volgen om uw klacht in te dienen.

Artikel 1 Klachtenregeling

Ik hecht veel waarde aan goede dienstverlening. Mocht u ergens niet tevreden over zijn, dan vind ik dat uiteraard spijtig. Ik sta open voor een gesprek om samen tot een oplossing te komen. Op deze manier kan ik mijn dienstverlening blijven ontwikkelen en verbeteren.

Mocht dit niet naar wens verlopen, dan kunt u gebruikmaken van de onderstaande klachtenprocedure.

De klachtenregeling staat ook beschreven op de website www.curamentorschap.nl

Hier kunt u ook een klachtenformulier vinden.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen

Iedereen die wettelijk bevoegd is om namens u mentorschap aan te vragen, kan een klacht indienen.

Dit zijn:

- Betrokkene zelf (indien mogelijk)
- Echtgenoot of geregistreerd partner
- Familieleden tot in de vierde graad
- Openbaar ministerie
- Instelling waar betrokkene verblijft

Artikel 3 Hoe dient u een klacht in

Klachten kunnen schriftelijk via het klachtenformulier worden ingediend.

Wanneer u niet in staat bent de klacht schriftelijk in te dienen, kunnen wij deze mondeling bespreken en samen het formulier invullen.

De klacht mag niet langer dan 12 maanden na de gebeurtenis worden ingediend.

Artikel 4 Klacht ingediend, wat nu

Wanneer uw klacht is binnengekomen, dan nodig ik u uit voor een gesprek. U mag dan een toelichting geven op uw klacht. U mag iemand meenemen naar dit gesprek om u te ondersteunen. Ik streef ernaar om binnen dit gesprek samen tot een oplossing te komen en eventueel nieuwe afspraken te maken. Uw klacht zal dan, als dat het geval is, buiten behandeling worden verklaard. Wanneer we niet tot overeenstemming komen, onderzoek ik de klacht verder. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek neem ik een beslissing over uw klacht. Deze ontvangt u binnen 6 weken schriftelijk.

Artikel 5 Besluit

Indien we er samen niet uitkomen, is er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie van branchevereniging AEGIS. Deze commissie zal de klacht beoordelen en een advies uitbrengen over de verdere afhandeling. Ook is er een mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen bij de kantonrechter.

Artikel 6 Geheimhouding

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

Artikel 7 Registratie

Ik registreer de klachten in een centraal registratiesysteem. Daarin houd ik aantekening bij van de klacht en mijn besluit daarover.

Artikel 8 Werking

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

2. Bijlage

Klachtenformulier

Inleiding

Waar mensen werken kunnen fouten gemaakt worden. Als zaken niet gaan zoals u gehoopt had, is het belangrijk om hierover in gesprek te gaan.

In een gesprek hoop ik samen met u tot een oplossing te komen.

Het is natuurlijk veel fijner wanneer ik uw onvrede samen met u kan 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 in samenspraak met u naar een oplossing te zoeken. U kunt iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek.

Klachtenformulier:

Uw gegevens (gegevens van de betrokkene)

Naam en achternaam:

Adres:

Postcode/woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Geslacht:

Geboortedatum:

Gegevens van degene die de klacht indient (namens betrokkene)

Naam en achternaam:

Adres:

Postcode/woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Geslacht:

Geboortedatum:

Instelling:

Is de betrokkene ervan op de hoogte dat u een klacht indient? JA/NEE

Wat is de relatie tot de betrokkene?

De omschrijving van de klacht:

Heeft u de klacht al besproken? JA/NEE

Zo ja, met wie en met welk resultaat?

Datum:

Uw handtekening/of de handtekening van degene die namens u een klacht indient:

U kunt dit formulier sturen naar:

info@curamentorschap.nl

Of:

Postbus 8

5740 AA Beek en Donk

U heeft altijd het recht om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de betrokken kantonrechter.