

Klachtenreglement

Heeft u een klacht over ons? En kan deze klacht niet weggenomen worden door de persoon waar u een klacht over heeft? Dan is dit klachtenreglement van toepassing. De 'u' in dit document bent u: de klant van Mary van Mourik Loopbaancoaching. Als er 'wij' staat, gaat het over ons: Mary van Mourik Loopbaancoaching.

Waarom dit klachtenreglement?

- Om klachten op zorgvuldige en uniforme wijze te registreren en af te handelen.
- Om de oorzaken van de klachten weg te nemen.
- Om maatregelen te kunnen nemen waarmee we herhaling kunnen voorkomen.

Wat beschouwen wij als een klacht?

Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van Mary van Mourik Loopbaancoaching. U geeft daarbij aan dat u een officiële klacht wilt indienen. U vermeld daarbij uw naam en adres, dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Hoe werkt het klachtenreglement?

Hieronder leest u hoe wij uw klachten afhandelen.

1. Wij ontvangen en registreren de schriftelijke klacht

Uw klacht registreren wij op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht voegen we als bijlage bij het formulier. Zo nodig nemen wij telefonisch contact met u op om aanvullende informatie te krijgen.

2. We bepalen wie de klacht afhandelt

Wij stellen een onafhankelijk persoon aan die de klacht afhandelt. Deze persoon is een erkend lid van de NOLOC. De persoon die de klacht afhandelt is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waar de klacht over gaat. Op het standaard klachtenformulier vermelden wij de naam en de functie van diegene die de klacht afhandelt.

3. U krijgt een ontvangstbevestiging

De persoon die de klacht afhandelt, stuurt u uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging. Hierin staat:

- een korte omschrijving van de klacht, inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging registreert de behandelaar van uw klacht op het standaard klachtenformulier.

4. De behandelaar onderzoekt de klacht

De behandelaar van uw klacht legt de klacht voor aan de betrokken medewerker(s). Deze persoon vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier. Dit gebeurt op zo'n manier, dat de betrokken medewerker zich akkoord verklaart met de omschrijving. Degene die de klacht afhandelt informeert de betrokken medewerker over de verdere afhandeling.

5. De behandelaar neemt maatregelen

De behandelaar van uw klacht bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij of wij u iets aanbieden. Dit kan een correctie zijn, een compensatie of schadevergoeding en/of een vervangende dienst. De behandelaar van uw klacht bepaalt dit aan de hand van:

- de ernst van de klacht
- de aanwijsbare oorzaak
- de persoon op wie de klacht betrekking heeft

De behandelaar van uw klacht belt u op en doet u een aanbod. Hij vraagt u of u tevreden bent over de maatregel. U ontvangt een schriftelijk verslag van dit telefoongesprek. Dit gebeurt binnen zes weken nadat wij uw klacht ontvingen. Als het nodig is, kan deze periode van zes weken gemotiveerd worden verlengd.

Bent u niet tevreden met het aanbod? Dan beoordeelt de behandelaar van uw klacht of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod nodig is. Dit aanbod en de reactie van de klager legt de behandelaar van de klacht vast op het standaard klachtenformulier. Als wij een klacht ongegrond vinden en niet in behandeling nemen, wordt u daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum schriftelijk op de hoogte gesteld.

6. U ontvangt een verslag na het oplossen van de klacht

De behandelaar van uw klacht stuurt een schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen. Dit doet hij binnen twee weken na het oplossen van de klacht.

7. Wij nemen preventieve maatregelen als dat nodig is

De behandelaar van uw klacht bepaalt of er preventieve maatregelen nodig zijn. Dit zijn maatregelen die herhaling voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen legt de behandelaar van de klacht vast op het standaard klachtenformulier.

8. Wij analyseren de klacht

De behandelaar van uw klacht handelt af wat met u is afgesproken. Verder analyseert de directie elk jaar de binnengekomen klachten. Zij beoordeelt daarbij:

- of er trends zichtbaar zijn;
- of de corrigerende maatregel heeft geleid tot tevredenheid;
- of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Deze analyse maakt deel uit van ons kwaliteitsbeleid.

9. U kunt in beroep

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan is het mogelijk de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van het coachings- c.q. re-integratietraject. Dit is bijvoorbeeld:

- de werkgever
- het UWV
- de gemeente
- de verzekeringsinstelling

Als laatste mogelijkheid kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman of met de ombudsman in uw gemeente. Daarnaast zijn er instanties die opkomen voor de belangen van cliënten zoals:

- Welder (voorheen Breed Platform Verzekerden en Werk)
- de CG-Raad (Raad voor Chronisch Zieken en Gehandicapten)