



Klachtenregeling

Rosa4Life doet haar uiterste best uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar het kan altijd voorkomen dat de dingen niet gaan zoals u had gedacht. Het is dan belangrijk om hierover met ons in gesprek te gaan. Wij horen graag van u wat uw mening is over onze dienstverlening. Alleen dan kunnen wij er voor zorgen dat onze dienstverlening verbetert.

Indien u niet tevreden bent kun u in de eerste plaats dit aan ons laten weten. Samen gaan we proberen tot een oplossing te komen.

Als uw onvrede niet wordt weggenomen, heeft u het recht om een klacht in te dienen. Dit reglement is bedoeld voor klachten over mentorschap. Hieronder kunt u lezen welke regels hiervoor gelden.

Klachtenreglement.

Artikel 1 Algemeen.

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening door uw mentor of over de manier waarop wij met u of uw zaken omgaan. 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 ons opneemt, maken wij een afspraak voor een gesprek waarin u kunt uitleggen waar u ontevreden over bent. Uw mentor zal dan zijn best doen om in samenspraak met u naar een oplossing te zoeken. U kunt altijd 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 ons 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.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk, waaronder per email, worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

1. Uw naam, adres en woonplaats of dat van degene die namens u een klacht indient;
2. de datum;
3. 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 ons te zijn verzonden.

Artikel 4 Klacht ingediend, wat nu.

Als de klacht bij ons is binnengekomen, krijgt u binnen 1 week een ontvangstbevestiging en nodigen wij 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



Klachtenregeling

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, zullen wij u vragen de ontbrekende bewijsstukken aan ons op te sturen en/of mee te nemen naar het gesprek.

We streven 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 ons gesprek zullen wij 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 wij met uw klacht hebben gedaan en welke beslissing wij hebben genomen. Ook wordt in de brief uitgelegd waarom wij deze beslissing hebben genomen.

Als uw klacht terecht was, dan staat in de brief beschreven welke gevolgen dit heeft voor de uitvoering van uw curatele of mentorschap.

Verder staat in de brief welke mogelijkheden u heeft als wij uw klacht niet terecht vinden en u het daar niet mee eens bent.

Artikel 5 U bent het niet eens met het besluit

Indien u het niet eens bent met het besluit dat wij hebben genomen over uw klacht, dan hebt u de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Mentoren (NBPM).

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

Artikel 6 Geheimhoudingsplicht

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

Artikel 7 Registratie van uw klacht

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

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.