

Klachtenregeling Stichting 3D

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent

Stichting 3D streeft naar professioneel, zorgvuldig en betrokken mentorschap. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening, een beslissing van uw mentor of de manier waarop u bent behandeld.

Wij horen dit graag. Een klacht zien wij niet alleen als een uiting van ontevredenheid, maar ook als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

Deze klachtenregeling is van toepassing op het mentorschap dat door Stichting 3D wordt uitgevoerd.

1. Eerst met elkaar in gesprek

Bent u ergens niet tevreden over? Bespreek dit dan bij voorkeur eerst met uw mentor. Veel vragen, onduidelijkheden of problemen kunnen in een persoonlijk gesprek worden opgelost.

Komt u er samen niet uit of wilt u direct een formele klacht indienen? Dan kunt u gebruikmaken van deze klachtenregeling.

2. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf en door personen die op grond van de wettelijke regels rond mentorschap bevoegd zijn om voor de betrokkene op te komen of een verzoek tot mentorschap in te dienen.

Een klacht kan ook namens de cliënt worden ingediend door een gemachtigde. Stichting 3D kan in dat geval vragen om een schriftelijke machtiging.

3. Waarover kunt u een klacht indienen?

Een klacht kan betrekking hebben op het handelen of nalaten van Stichting 3D of van een medewerker die namens Stichting 3D het mentorschap uitvoert.

De klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- de wijze waarop u bent behandeld;
- de communicatie of bereikbaarheid;
- onvoldoende betrokkenheid bij beslissingen;
- de uitvoering van het mentorschap;
- een beslissing of handelwijze van uw mentor;
- onvoldoende rekening houden met uw wensen of belangen;

- de samenwerking met zorgverleners of andere betrokkenen.

4. Hoe dient u een klacht in?

Een formele klacht wordt bij voorkeur schriftelijk of per e-mail ingediend bij Stichting 3D.

Vermeld daarbij in ieder geval:

- uw naam en contactgegevens;
- de naam van de cliënt, wanneer u namens iemand anders klaagt;
- tegen wie of waartegen de klacht is gericht;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- wanneer de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft heeft plaatsgevonden;
- wat u graag opgelost of veranderd zou willen zien.

Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht.

5. Behandeling van uw klacht

Wij behandelen een klacht zorgvuldig, vertrouwelijk en zo onafhankelijk mogelijk.

De klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht betrekking heeft op Stichting 3D of de verantwoordelijke persoon zelf en dit binnen de organisatie niet anders kan worden georganiseerd.

Zowel de klager als de betrokken medewerker krijgt de gelegenheid om zijn of haar kant van het verhaal toe te lichten.

Wanneer dit kan bijdragen aan een oplossing, proberen wij eerst gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.

6. Beslissing binnen zes weken

Stichting 3D handelt een klacht zo spoedig mogelijk af en in ieder geval binnen **zes weken** na ontvangst van de klacht.

Na behandeling ontvangt u een gemotiveerde reactie.

Daarin staat of de klacht:

Gegrond is – wij leggen uit welke maatregelen of verbeteringen wij naar aanleiding van de klacht nemen.

Gedeeltelijk gegrond is – wij leggen uit welk deel van de klacht gegrond is en wat wij daarmee doen.

Ongegrond is – wij leggen duidelijk uit waarom wij tot die conclusie zijn gekomen.

7. Niet tevreden over onze afhandeling?

Bent u het niet eens met onze beslissing of bent u niet tevreden over de manier waarop Stichting 3D uw klacht heeft behandeld? Dan zijn er mogelijkheden om uw klacht buiten Stichting 3D voor te leggen.

Stichting 3D is aangesloten bij **beroepsvereniging AEGIS**. Nadat u de klacht eerst bij Stichting 3D heeft ingediend, kunt u – wanneer uw klacht daarvoor in aanmerking komt – gebruikmaken van de klachtenprocedure van AEGIS.

Daarnaast staat het mentorschap onder toezicht van de kantonrechter. U kunt zich in voorkomende gevallen wenden tot de rechtbank die toezicht houdt op het mentorschap.

Het indienen van een klacht bij Stichting 3D beperkt uw wettelijke mogelijkheden om u tot de rechtbank te wenden niet.

8. Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de wijze waarop wij uw mentorschap uitvoeren.

Wij blijven uw belangen zorgvuldig behartigen en behandelen u met hetzelfde respect en dezelfde aandacht.

9. Registratie en verbetering

Stichting 3D registreert de ontvangen klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

We gebruiken klachten ook om te kijken waar onze dienstverlening kan worden verbeterd. Wanneer een klacht aanleiding geeft om onze werkwijze aan te passen, nemen wij daarvoor passende maatregelen.

10. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle informatie over een klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor zover dat noodzakelijk is voor de behandeling en registratie van de klacht en in overeenstemming met de geldende privacyregels.

Een klacht indienen?

Wilt u een klacht indienen? Neem dan contact op met Stichting 3D. Wij proberen uw klacht altijd eerst samen met u op een zorgvuldige en respectvolle manier op te lossen.

Stichting 3D

Professioneel mentorschap met persoonlijke aandacht.