

KLACHTREGELING DE LEVENSWIJZER



Klachtregeling van de Levenswijzer, Amersfoort

Heeft u problemen met mijn praktijkvoering

Als u problemen heeft met mijn werk als coach of met de organisatie van mijn praktijk, dan hoor ik dit graag en wil ik dit met u zo spoedig mogelijk bespreken en oplossen.

Formele klacht

Als wij in een gesprek geen oplossing kunnen bereiken of u vindt de klacht te ernstig voor een oplossing in overleg, dan kunt u een schriftelijke formele klacht indienen. Verder kunt u, als u wilt, gebruik maken van de steun van de onafhankelijke klachtcontactpersoon van de Beroepsorganisatie voor Biografiewerk (BOB), waarbij ik ben aangesloten.

Behandeling van een formele klacht

U beschrijft in uw brief of email over de klacht en duidt deze aan als formele klacht. Dan kan er geen misverstand ontstaan of u de formele klachtregeling of een informele oplossing wilt.

De klacht moet betrekking hebben op gedragingen of uitlatingen in verband met het biografiewerk die in het algemeen niet langer dan twee jaar in het verleden liggen.

De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een oplossing waarin wij ons beiden kunnen vinden. Hij is niet bedoeld voor de behandeling van financiële aanspraken zoals schadevergoeding, of voor klachten die daarmee kunnen samenhangen.

Ik zal de klacht zorgvuldig overwegen en de mogelijkheden voor een bevredigende oplossing onderzoeken. Als wij dat beiden zinvol vinden kan een gesprek plaatsvinden, desgewenst in bijzijn van de klachtcontactpersoon of een voor beide partijen aanvaardbare, onpartijdige derde.

U ontvangt zo spoedig mogelijk van mij een schriftelijke reactie op de klacht waarin ik met opgave van redenen aangeef of de klacht volgens mij gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond is en waarin ik laat weten of ik beslissingen neem als gevolg van de klacht en zo ja, welke beslissingen.

Ik zal die reactie zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken sturen. Als ik meer tijd nodig heb voor de reactie, dan laat ik weten waarom dat is met opgave van de nieuwe reactietermijn.

Klachtcontactpersoon

De Beroepsorganisatie voor Biografiewerk stelt een onafhankelijke klachtcontactpersoon ter beschikking voor maximaal zes uur per zaak. Deze uren worden vergoed door de Beroepsorganisatie en zijn gratis voor u als cliënt.

De klachtcontactpersoon heeft als taak:

- de cliënt op diens verzoek advies te geven over indienen van een klacht;
- de cliënt op diens verzoek bij te staan bij het formuleren van een klacht;
- op verzoek van de cliënt te dienen als contactpersoon bij het contact tussen de cliënt en de coach;
- in overleg met de cliënt en de coach de mogelijkheden te onderzoeken om tot oplossing van de klacht te komen en daarbij te bemiddelen.

De klachtcontactpersoon is onafhankelijk en richt zich op het bereiken van een voor alle betrokkenen zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht. De klachtcontactpersoon is verplicht tot geheimhouding van gegevens die ter kennis komen door de klachtbehandeling en waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden,

De contactgegevens van de klachtcontactpersoon zijn:

Mw. Gels Versteegh

Email: versteeghadvies@xs4all.nl

Deze regeling wordt aangeboden volgens de regels van opgesteld door de Beroepsorganisatie voor Biografiewerk, waarvan ik lid ben. De klachtregeling en de gegevens van de klachtcontactpersoon zijn ook beschikbaar op de website van de BOB: www.biografieberoep.nl.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Dana Ploeger

De Levenswijzer

Bernulfusstraat 34

3817 BL Amersfoort

info@delevenswijzer.nl

06-45320583