

Klachtenregeling Purpose in Mind

Purpose in Mind probeert vanzelfsprekend klachten te voorkomen. Echter, mocht er ondanks dat toch een klacht ontstaan, dan probeert Purpose in Mind deze klacht op te lossen. Elke klacht wordt serieus genomen en onderzocht. Het doel van dit klachtonderzoek is het herstellen van het vertrouwen tussen Purpose in Mind en de cliënt(en), en het benoemen van leermomenten voor de organisatie. Ik, Imke Wessels, als eigenaar van de eenmanszaak Purpose in Mind, streef naar een optimale kwaliteit en professionaliteit. Het correct en tijdig afhandelen van eventuele klachten speelt hierin een belangrijke rol. Indien je een klacht hebt, dan hoor ik dat graag zo spoedig mogelijk. Op deze manier kan ik een ongewenste situatie snel oplossen. Alle klachten worden als volgt behandeld:

Het indienen van een klacht

- Ingezonden klachten worden te allen tijde vertrouwelijk behandeld
- Waar mogelijk geef je de klacht eerst mondeling door
- Vervolgens dien je je klacht zo spoedig mogelijk per brief of per e-mail in
- De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van je standpunt en kan niet anoniem ingediend worden. Na ontvangst wordt er een klachtdossier geformeerd
- De klacht dient de volgende gegevens te bevatten: naam, adres, telefoonnummer,

e-mailadres, datum en tijdstip van de gebeurtenis, waarover of over wie je ontevreden bent en het doel van je klacht

Hoe wordt jouw klacht opgelost?

- De klacht wordt geregistreerd
- Je ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging met betrekking tot de klacht
- In eerste instantie zal getracht worden je klacht door bemiddeling op te lossen
- Indien de klacht niet door bemiddeling kan worden opgelost, dan zal een onderzoek naar de klacht plaatsvinden met gebruikmaking van hoor- en wederhoor. Hierna wordt een beslissing genomen over de klacht
- Alle klachten handel ik binnen vier weken af. Als er meer tijd nodig is om onderzoek te doen, stel ik je binnen de eerder aangegeven termijn van vier weken op de hoogte, waarbij reden van uitstel wordt toegelicht. Tevens geef ik je dan een indicatie wanneer ik uitsluitel kan geven
- Alle klachten blijven minstens 1 jaar geregistreerd
- Indien je je niet kan vinden in het antwoord of de wijze waarop je behandeld bent, dan kun je contact opnemen met Nibig. Nibig stelt een onafhankelijke Klachtencommissie in, indien nodig

Wanneer je klacht niet in behandeling genomen wordt

- Purpose in Mind behandelt geen klachten over een gebeurtenis die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- Purpose in Mind hoeft je klacht niet in behandeling te nemen als deze handelt over een gebeurtenis die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is voorgelegd
- Als je klacht niet in behandeling wordt genomen, dan ontvang je hierover binnen vier weken schriftelijk bericht

Nederlands recht

Het Nederlands recht is op deze regeling van toepassing.

Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2023.

Purpose in Mind

Imke Wessels