

Een melding heeft als doel de goede orde te handhaven

Melding- en klachtenregeling

1. Meldingsregeling

Indien er een probleem is dan kan de cliënt dat melden bij co-counsel.
Een melding heeft als doel de goede orde binnen co-counsel te handhaven. De melding betreft organisatorische redenen, privacy, intimidatie of het niet eens zijn met de behandeling.
Bij een melding wordt er geen antwoord of reactie terugverwacht.

2. Klachtenregeling

Een klacht kan worden geuit als een cliënt het niet eens is met de handelwijze van de hulpverlener. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht zijn er verschillende wegen die door de klager bewandeld kunnen worden. De ontvangst van het bericht wordt bevestigd.

3. Mediation

In eerste instantie zal het klachtrecht van co-counsel in werking treden.
Een klacht die bij het instituut ingediend wordt, heeft als kenmerk dat beide partijen de intentie hebben om een oplossing te vinden voor het conflict.
De klager dient een schriftelijke klacht (niet per e-mail) in te dienen bij co-counsel.

4. Doel

- Recht te doen aan de individuele klager
- Zo mogelijk het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de hulpverlener.
- Behandeling van de klacht leidt tot een uitspraak van de Klachtencommissie. Deze wordt met redenen omkleed.

5. Wat moet u doen als u een klacht of melding wilt indienen?

De klager stelt de klacht zo duidelijk mogelijk op schrift en voorziet deze van zijn/haar naam adres en telefoonnummer.

Afhankelijk van de klacht die wordt ingediend wordt deze voorzien van naam, adres en telefoonnummer schriftelijk en aangetekend ingediend t.a.v. de Klachtencommissie van:

Co-counsel coöperatief in coaching en counselling
Kasteelhoeve 13
5754 HW Deurne

6. De procedure

Bij een klacht: na uiterlijk twee weken ontvangt u bericht en wordt u op de hoogte gesteld van de verdere procedure.

Bij een melding: er wordt geen reactie terugverwacht.