

Klachtenreglement New Options

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Hanneke Dijkman van New Options dat het volgende klachtenreglement van toepassing is.

1. Als u een klacht heeft over Hanneke Dijkman of iemand die zij heeft ingeschakeld

Een klacht kan zowel betrekking hebben op Hanneke (J.M.) Dijkman als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van New Options werkzaamheden ten behoeve van cliënten van New Options hebben verricht. Een klacht kan zowel schriftelijk al mondeling bij New Options worden ingediend.

2. Klachten worden binnen zes weken afgehandeld

De klager ontvangt binnen veertien dagen een bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht. In deze bevestiging is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft alsmede een korte samenvatting van de vervolprocedure. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. De klacht wordt binnen een periode van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.

3. Een onafhankelijke derde behandelt uw klacht

De behandeling van de ingediende klacht m.b.t. Hanneke Dijkman geschiedt door loopbaanadviseur Stijn (A.C.M.) Happel. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

4. Geen goede oplossing: dan kunt u naar NOLOC

Indien klager meent dat de klacht niet naar wens of behoren is opgelost, biedt New Options klager de mogelijkheid terug te vallen op het Klachtenreglement van NOLOC, vereniging voor loopbaanprofessionals. Het betreffende dossier wordt binnen zes weken na indiening van de klacht bij New Options aan NOLOC overhandigd. De afhandeling van de klacht door New Options is daarmee afgerond

5. Klachten over derden: eerst behandeling door Hanneke Dijkman, dan door derde

Als een klacht betrekking heeft op een derde die door New Options (deels) wordt ingeschakeld voor begeleiding van de cliënt, dan behandelt Hanneke Dijkman deze klacht zoals hierboven beschreven bij punt 3. Indien klager meent dat de klacht niet naar wens of behoren is opgelost, biedt New Options klager de mogelijkheid terug te vallen op het Klachtenreglement van de beroepsvereniging waar de derde lid van is. Indien deze derde niet lid is van een beroepsvereniging, dan neemt Stijn Happel de klacht in behandeling (zie punt 3).

6. Registratie klachten beschikbaar voor opdrachtgever

New Options draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard, behandeling en uitkomst van de klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Indien dit in een opdracht c.q. overeenkomst besloten ligt, zal New Options voornoemde registratie conform overeengekomen opzet aan een opdrachtgever toezenden.

Klachtenregeling op website

De klachtenregeling is opvraagbaar en beschikbaar op de website van New Options

Opgemaakt te Rotterdam, 18 juni 2018

Hanneke Dijkman, New Options.

06-22 77 06 81,

Postadres: iependaal 132, 3075 WN Rotterdam,

KvK: 2440 5273,