



Flowchart KLACHT

over de werking of de ondersteuning vanuit Mentes

Ik heb een probleem.

Wat moet ik doen?

ONGENOEGEN

Ben je al in gesprek geweest met hem of haar?

JA

NEE

Bespreek je problemen en ga samen op zoek naar een oplossing

Lukt op geen enkele manier om het probleem SAMEN op te lossen?

NEE

Meld je klacht via het formulier (website Mentes)

Je ontvangt vanuit Mentes binnen 3 werkdagen een bevestiging van de klacht en een beschrijving van de verdere stappen

De klacht wordt geregistreerd en schriftelijk doorgegeven

De klacht gaat naar de directeur van Mentes en naar de betrokkene(n)

De directeur contacteert je om SAMEN een oplossing te zoeken

GEEN oplossing gevonden

De klacht wordt afgesloten met akkoord/niet akkoord

Je krijgt binnen de 6 weken een verslag met de redenen, de beslissingen en de maatregelen naar aanleiding van de klacht

KLACHT