

## **Regeling klachtbehandeling door Stichtingen Mentorschap voor klachten over stichtingen mentorschap, aangesloten bij Mentorschap Nederland, en hun mentoren**

In het navolgende leest u wat u kunt doen als u een klacht wilt indienen en hoe klachten worden behandeld.

Alle stichtingen Mentorschap, aangesloten bij Mentorschap Nederland, werken met de regeling zoals hieronder beschreven. <sup>1</sup>

### **Waarover kan een klacht worden ingediend?**

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over het functioneren van de stichting en/of een mentor, die door de stichting wordt begeleid.

### **Door wie kan een klacht worden ingediend?**

De klacht kan worden ingediend door de cliënt, of een familielid of een vertegenwoordiger van een instelling waarvan cliënt zorg of begeleiding kreeg of krijgt. Ook andere personen rondom een cliënt kunnen een klacht indienen, als en zover dat in belang van de cliënt is, en er kennelijk geen familie of vertegenwoordiger van een betrokken instelling is, die dat belang dient.

### **Melden van uw onvrede: de klachtencontactpersoon**

Elke Stichting Mentorschap heeft een klachtencontactpersoon. Bij deze persoon kunt u uw onvrede melden. De klachtencontactpersoon staat los van de (werk)organisatie en is daarvan onafhankelijk.

U kunt telefonisch contact met haar/hem opnemen. Ook kunt u uw klacht schriftelijk aan de klachtencontactpersoon melden.

De naam- en adresgegevens vindt u onder aan dit infoblad.

### **Wat gebeurt er na melding?**

De klachtencontactpersoon zal

- Zo mogelijk, als u dat wilt, u helpen om het probleem snel op te lossen, zodat er geen verdere officiële klachtenbehandeling hoeft plaats te vinden.
- U helpen, als u dat wilt, bij het verduidelijken en formuleren van de klacht en het op schrift voorleggen van de klacht aan de betrokkene (mentor en/of coördinator) en het bestuur van de Stichting.
- Desgewenst kan de klachtencontactpersoon trachten te bemiddelen door in een gesprek met u en de betreffende persoon/personen binnen de stichting te bezien of en hoe de klacht kan worden opgelost.

Gedurende de behandeling van de klacht blijft de klachtencontactpersoon als u dat wilt, uw aanspreekpunt.

---

<sup>1</sup> Deze regeling is vastgesteld door de ALV van Mentorschap Nederland op 11 oktober 2017.

Cliënten en/of degenen die om het mentorschap verzoeken ontvangen bij aanmelding deze regeling. Het is ook te vinden op [www.mentorschap.nl](http://www.mentorschap.nl), en opvraagbaar bij Mentorschap Nederland.

### **Gang van zaken bij bemiddeling en antwoord op uw klacht**

Als u kiest voor bemiddeling, dan regelt de klachtencontactpersoon een gesprek met u en degene op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde). In dit gesprek wordt uw klacht besproken en wordt gekeken naar een mogelijke oplossing. De klachtencontactpersoon leidt het gesprek. Het bemiddelingsgesprek vindt plaats binnen twee weken na ontvangst van de klacht. De contactpersoon stuurt binnen twee weken na afloop een schriftelijk verslag met de conclusie of en in hoeverre de klacht door de stichting werd herkend (gegrond werd gevonden) en of en hoe de stichting haar werkwijze wil gaan aanpassen om mogelijke tekortkoming(en) en onvrede in de toekomst te voorkomen.

Als u geen bemiddeling wenst zal het bestuur binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht schriftelijk laten weten of zij uw klacht gegrond vindt of ongegrond, en -in geval van het laatste- toelichten waarom. Ook hier geldt: als de klacht gegrond wordt bevonden, zal het bestuur aangeven of en hoe de stichting haar werkwijze wil gaan aanpassen.

### **Niet naar tevredenheid opgelost... wat dan?**

Als uw klacht niet gegrond wordt bevonden, en de toelichting daarbij stemt niet tevreden, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Mentoren.

Dit is een onafhankelijke commissie, ingesteld door Mentorschap Nederland, in samenwerking met de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Mentoren. Deze geeft op basis van hoor en wederhoor een oordeel en kan aanbevelingen doen voor eventuele acties voor verbeteringen om toekomstige klachten te voorkomen.

De Regeling Landelijke Klachtencommissie Mentoren is te vinden op [www.mentorschap.nl](http://www.mentorschap.nl) (klik op "over mentorschap"). Daar vindt u ook het formulier waarmee u een klacht bij de commissie kunt indienen.

De klachtencontactpersoon kan u er als u wilt bij helpen.

Overigens staat het u altijd vrij om klachten te richten aan de rechtbank, die de stichting mentorschap als mentor heeft benoemd. De klachtencontactpersoon kan u daar ook verder over informeren.

### **Benutting van bevindingen voor landelijk beleid**

De klachten en uitkomsten van de klachtenbehandeling worden door de stichtingen bijgehouden en dit wordt, om van elkaar te leren, eens per jaar landelijk geïnteriseerd en besproken.

Informatie over klachten gebeurt anoniem, uw naam en andere gegevens worden hier dus niet in genoemd.

Door het bespreken van de klachten, de uitspraken van de Landelijke Klachtencommissie en de genomen maatregelen wordt de kwaliteit van het mentorschap verbeterd.

### **Wat doen bij twijfel?**

Vindt u het moeilijk om uw onvrede met de betrokkene(n) te bespreken?

Weet u niet zeker of u een klacht wilt indienen? Maakt u dan een afspraak met de klachtencontactpersoon. De klachtencontactpersoon kan naar u luisteren en u adviseren. Uiteraard neemt ú de beslissing of en hoe u verder werk van uw klacht wilt maken.

### **Meer informatie en contact**

Meer informatie over het landelijke kwaliteitsbeleid, de landelijke klachtenregeling en het klachtenformulier vindt u op [www.mentorschap.nl](http://www.mentorschap.nl).

U kunt verder contact opnemen met een van de coördinatoren van Stichting Mentorschap Rotterdam e.o.

Ann Dekker M 06 2296 1551  
Anita Haveman M 06 2501 5131  
Janneke Niemantsverdriet M 06 2296 1471

Naam van de **klachtencontactpersoon** is:

Mw. H. de Bruin-van Oranje E [oranj134@planet.nl](mailto:oranj134@planet.nl)

Utrecht, november 2017  
MN