

Informatie over de klachtenregeling van de Stichtingen Mentorschap, aangesloten bij Mentorschap Nederland

In dit informatieblad wordt uitleg gegeven over de landelijke klachtenregeling van Mentorschap Nederland. Alle stichtingen Mentorschap, aangesloten bij Mentorschap Nederland, werken me deze regeling.¹

Waarover en door wie 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.

De klacht kan worden ingediend door de cliënt, een vertegenwoordiger of een nabestaande en de organisatie, waar de cliënt woont en/of zorg van krijgt.

Klachtencontactpersoon

Elke Stichting Mentorschap heeft een klachtencontactpersoon. Bij deze persoon kunt u de klacht melden. De klachtencontactpersoon staat los van de (werk)organisatie en is daarvan onafhankelijk. Als dat nodig is zal de klachtencontactpersoon u helpen bij het verduidelijken of formuleren van de klacht. Gedurende de behandeling van de klacht blijft de klachtencontactpersoon uw aanspreekpunt.

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.

Hoe wordt een klacht ingediend en behandeld?

U kunt vragen om bemiddeling en u kunt ook de klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie. Dit kan, als het niet lukt om door bemiddeling uw klacht op te lossen. Het kan ook direct.

- **Bemiddeling**

Als u kiest voor bemiddeling, dan regelt de klachtencontactpersoon een gesprek met u en degene waarover u een klacht 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.

Indien uw klacht met deze bemiddeling niet naar uw tevredenheid is opgelost, kunt u de klacht voorleggen aan de landelijke klachtencommissie.

¹ De volledige regeling is te vinden op www.mentorschap.nl of op te vragen bij de stichting mentorschap of Mentorschap Nederland.

- **Behandeling door de landelijke klachtencommissie**

Voor het voorleggen van een klacht aan de landelijke klachtencommissie is er een **klachtenformulier**. Dit kunt u vinden op www.mentorschap.nl.

Hierop kunt u aangeven op poging tot bemiddeling plaatsvond of waarom u geen bemiddeling wenste.

Als u wilt kan de klachtencontactpersoon helpen uw klacht naar de landelijke klachtencommissie te sturen. Deze klachtencommissie is benoemd door het bestuur van Mentorschap Nederland en werkt onafhankelijk. De commissie kijkt of een klacht gegrond of ongegrond is en doet eventueel aanbeveling. De behandeling vindt in principe binnen twee maanden plaats. Als het moeilijk is een datum voor de hoorzitting te plannen, dan kan deze periode langer zijn.

Schriftelijke informatie en hoorzitting

De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van uw klacht en laat weten of deze behandeld kan worden (ontvankelijk is).

Daarna vraagt de klachtencommissie nadere schriftelijke informatie op bij u en de aangeklaagde. Vervolgens wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting waar u en de aangeklaagde een toelichting kunnen geven. U kunt erom vragen om niet in samenzijn te worden gehoord, met degene op wie de klacht is gericht. Zie de gang van zaken in de regeling. De klachtencontactpersoon of het landelijke bureau van Mentorschap Nederland kan u nader informeren hoe een hoorzitting verloopt.

Uitspraak en mogelijke aanbevelingen

Na de hoorzitting doet de landelijke klachtencommissie uitspraak of zij uw klacht gegrond vindt. Over deze uitspraak worden u en de aangeklaagde schriftelijk geïnformeerd.

De landelijke klachtencommissie kan daarbij aanbevelingen doen aan de stichting, bijvoorbeeld over hoe het mentorschap beter kan worden geregeld.

Het bestuur van de stichting laat u daarna weten welke maatregelen worden getroffen naar aanleiding van de klacht.

De besturen van de stichtingen rapporteren de klachten ook anoniem aan Mentorschap Nederland. Uw naam en andere gegevens worden hier dus niet in genoemd. Door het bespreken van de klachten, de uitspraak van de 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 betrokkenen(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 ondersteunen en adviseren. Uiteraard neemt u de beslissing of u wel of niet een klacht wilt indienen.



Meer informatie en contact

Meer informatie over het landelijke kwaliteitsbeleid, de landelijke klachtenregeling en het klachtenformulier vindt u op www.mentorschap.nl.

U kunt verder contact opnemen met de stichting

Stichting Mentorschap Amsterdam
Derde Schinkelstraat 9
1075 TJ Amsterdam
Jeanette A.M. Krijnen – Directeur
jkrijnen@mentorschapamsterdam.nl
085-4874085

Of de klachtencontactpersoon

Sandra Leyer
Via de stichting te bereiken per post en telefoon.
klacht@mentorschapamsterdam.nl
sandra@leyer.nu

Utrecht, december 2015
MN