Onze klachtenregeling in het kort

Klachtenregeling van Stichting Mentorschap Amsterdam, aangesloten bij Mentorschap Nederland.

Kan ik klagen?
Ben je niet tevreden over het optreden van een vrijwilliger, medewerker of bestuurslid van Stichting Mentorschap Amsterdam? Bespreek dat dan met die persoon. Komen jullie er samen niet uit, dan kun je een klacht indienen.

- Dat kun je doen als je cliënt bent van één van onze mentoren of als je een naaste bent van die cliënt. Bijvoorbeeld familie, vrienden of andere betrokkenen.
- Je moet je naam erbij zetten. Je kunt niet anoniem klagen.
- Heb je al eerder over hetzelfde geklaagd, dan geldt dat niet als een nieuwe klacht. Je moet dan wachten tot je eerdere klacht is afgehandeld.

Hoe kan ik klagen?
Je kunt op twee manieren klagen.

- Gebruik het klachtenformulier op de website van Stichting Mentorschap Amsterdam.
- Stuur een brief of een e-mail aan de klachtenfunctionaris. Het adres vind je op de website van Stichting Mentorschap Amsterdam. Schrijf in ieder geval op wat je klacht is en over wie je klaagt.

Wat gebeurt er met mijn klacht?
Je klacht komt altijd eerst bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris terecht. Die zet altijd de volgende stappen:

- Binnen een week krijg je een bevestiging dat je een klacht hebt ingediend.
- Binnen twee weken neemt de klachtenfunctionaris contact met jou op. De klachtenfunctionaris meldt dat ook aan de persoon over wie jouw klacht gaat.
- De klachtenfunctionaris bespreekt eerst met jou of zij kan bemiddelen tussen jou en degene over wie je klaagt. Lukt dat, dan is een officiële klachtenprocedure niet meer nodig.
- Lukt bemiddeling niet, dan start de formele klachtenprocedure.

Hoe ziet de bemiddeling eruit?
De klachtenfunctionaris kijkt eerst of bemiddeling zinvol kan zijn. Zo ja, dan organiseert zij een gesprek tussen jou en degene over wie je klaagt. Omdat zij onpartijdig is, zal zij proberen om jullie er samen uit te laten komen. Dit gesprek vindt plaats binnen drie weken nadat je de klacht hebt ingediend.

- Binnen twee weken na het gesprek krijg je van de klachtenfunctionaris een verslag, met daarin de uitkomst van het gesprek.
- Ben je tevreden over de uitkomst, dan is een verdere klachtenafhandeling niet meer nodig.
- Ben je ontevreden over de uitkomst, dan start alsnog de formele klachtenprocedure.

Stappenplan

- *Ben je ontevreden? Bespreek het!*
- *Ben je dan nog steeds ontevreden? Dien een klacht in.*
- *Een onafhankelijke klachten-functionaris behandelt je klacht.*
- *De klachtenfunctionaris gaat eerst proberen om te bemiddelen tussen jou en degene over wie je klaagt.*
- *Lukt dat niet, dan start de formele klachtenprocedure.*
- *Het bestuur van Stichting Mentorschap Amsterdam beslist over je formele klacht en geeft een oplossing.*
- *Ben je het niet eens met die beslissing, maak er dan bezwaar tegen.*
- *Ben je de cliënt zelf, partner of naaste familie, dan kun je ook naar de rechter stappen.*

Mentorschap Amsterdam

Hoe ziet de formele klachten-procedure eruit?
Je bent ontevreden over de uitkomst van de klachtenbemiddeling. Of je hebt al in het begin gezegd dat je bemiddeling niet ziet zitten. Je kunt dan een formele klacht indienen.

- Je moet dat wel schriftelijk doen. Je kunt hierbij de hulp inroepen van een ondersteuningsorganisatie, zoals Cliëntenbelang.
- Binnen zes weken krijg je een reactie van het bestuur van Stichting Mentorschap Amsterdam. Het bestuur kan je klacht terecht vinden of niet terecht. Vindt het bestuur je klacht terecht, dan geeft het bestuur er gelijk een oplossing bij.
- Ben je het niet eens met de beslissing van het bestuur, dan kun je er bezwaar tegen maken bij het bestuur zelf. Je moet dan wel aangeven wat voor jou het probleem is. Het bestuur neemt dan binnen zes weken een nieuwe beslissing.
- Ben je het niet eens met de uitkomst van je klacht? Je kunt binnen Stichting Mentorschap Amsterdam geen bezwaar maken tegen de uitkomst.
- De klachtenprocedure van Stichting Mentorschap Amsterdam staat los van een eventuele procedure bij de kantonrechter. Als de wet die mogelijkheid biedt, kun je je direct tot de kantonrechter wenden die het mentorschap heeft uitgesproken. Let op, dit geldt alleen voor cliënten zelf, voor partners en voor directe familie (broers, zussen, ouders, kinderen, grootouders en kleinkinderen).

Met recht betrokken