

## **Regeling klachtenbehandeling Stichting Mentorschap Noordwest en Midden**

### **Waarover kun je een klacht indienen?**

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

### **Wie kan er een klacht indienen?**

De klacht kan worden ingediend door de cliënt, 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.

### **Waar kun je je klacht indienen?**

Je kunt je klacht indienen bij de klachtencontactpersoon van onze Stichting. Deze klachtencontactpersoon staat los van onze organisatie en is onafhankelijk. De contactgegevens van onze klachtencontactpersoon vind je onderaan deze pagina.

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

De klachtencontactpersoon zal:

- Samen met jou proberen om het probleem snel op te lossen, zodat er geen verdere officiële klachtenbehandeling hoeft plaats te vinden.
- Indien nodig jou helpen 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 jou 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, indien gewenst, de klachtencontactpersoon jouw aanspreekpunt.

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

Als je kiest voor bemiddeling, dan regelt de klachtencontactpersoon een gesprek met jou en degene op wie de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde). In dit gesprek wordt jouw klacht besproken en 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 je geen bemiddeling wenst, laat het bestuur binnen 6 weken na ontvangst van jouw klacht schriftelijk weten of zij jouw klacht gegrond vindt of ongegrond. In het laatste geval wordt ook toegelicht waarom. Ook hier geldt: als de klacht gegrond wordt bevonden, geeft het bestuur aan of en hoe de Stichting haar werkwijze gaat aanpassen.

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

Als jouw klacht niet gegrond wordt bevonden en de toelichting stemt niet tevreden, dan kun je je klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Mentoren. Dit is een onafhankelijke commissie. Deze is 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 <https://www.mentorschap.nl/kennisbank/goed-mentorschap>. Daar vind je ook het formulier waarmee je een klacht bij de commissie kunt indienen. De klachtencontactpersoon kan je hier indien gewenst bij helpen.

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

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

De klachten en uitkomsten van de klachtenbehandeling worden door de verschillende Stichtingen Mentorschap bijgehouden. Dit wordt, om van elkaar te leren, eens per jaar landelijk geïnventariseerd en besproken. Informatie over klachten wordt hierbij anoniem geregistreerd. Door het bespreken van de klachten, de uitspraken van de Landelijke Klachtencommissie en de genomen maatregelen wordt de kwaliteit van het mentorschap verbeterd.

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

Vind je het moeilijk om jouw onvrede met de betrokkene(n) te bespreken? Weet je niet zeker of je een klacht wilt indienen? Maak dan een afspraak met de klachtencontactpersoon. De klachtencontactpersoon kan naar je luisteren en je adviseren. Uiteraard neem jij uiteindelijk de beslissing of en hoe je verder werk van jouw klacht wilt maken.

### **Contactgegevens klachtencontactpersoon**

Onze klachtencontactpersoon is Anja Laeven.

Zij is te bereiken via [klachtcontactpersoon@mentorschapmidden.nl](mailto:klachtcontactpersoon@mentorschapmidden.nl)