

## **Regeling behandeling klachten bij Stichting Mentorschap Noordwest en Midden**

### **Wat valt onder klachten?**

Indien je niet tevreden bent over het functioneren van Stichting Mentorschap Noordwest en Midden en/of een mentor die door de stichting wordt begeleid, kun je een klacht indienen.

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

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een familielid, een vertegenwoordiger van een instelling waar de cliënt zorg of begeleiding heeft ontvangen of ontvangt. Ook andere personen rondom de cliënt kunnen een klacht indienen als dit in het belang van de cliënt is en er duidelijk geen familielid of vertegenwoordiger van de betrokken instelling is die dit belang behartigt.

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

De klacht kan worden ingediend bij de klachtcontactpersoon van onze Stichting. Deze persoon staat los van onze organisatie en is onafhankelijk. De contactgegevens van onze klachtcontactpersoon zijn te vinden onderaan deze pagina.

### **Hoe wordt een klacht behandeld?**

Na ontvangst van de klacht zal de klachtcontactpersoon:

- Samen met jou proberen het probleem snel op te lossen, om verdere officiële klachtenprocedures te vermijden.
- Indien nodig je helpen bij het verduidelijken en formuleren van de klacht en deze op schrift stellen voor overhandiging aan de betrokkene (mentor en/of coördinator) en het bestuur van de Stichting.
- Desgewenst proberen te bemiddelen door een gesprek te faciliteren tussen jou en de betreffende personen binnen de stichting, om te kijken hoe de klacht kan worden opgelost. Tijdens de behandeling van de klacht blijft de klachtcontactpersoon, indien gewenst, jouw aanspreekpunt.

### **Wat gebeurt er na bemiddeling?**

Als je kiest voor bemiddeling, zal de klachtcontactpersoon een gesprek regelen tussen jou en de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Dit gesprek vindt plaats binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Binnen twee weken na afloop van het gesprek stuurt de contactpersoon een schriftelijk verslag met de conclusie of de klacht door de Stichting is erkend en welke aanpassingen er worden gedaan om toekomstige klachten te voorkomen.

Als je geen bemiddeling wenst, zal het bestuur binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk laten weten of de klacht gegrond is verklaard en zo ja, welke maatregelen er genomen worden.

### **Wat als je niet tevreden bent met de uitkomst?**

Als de klacht niet gegrond wordt verklaard en je bent het hier niet mee eens, kun je de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Mentoren. Deze onafhankelijke commissie, ingesteld door Mentorschap Nederland, zal een oordeel vellen op basis van hoor en wederhoor, en aanbevelingen doen voor verbeteringen. De contactgegevens van deze commissie en het klachtenformulier zijn te vinden op <https://www.mentorschap.nl/kennisbank/goed-mentorschap/>. De klachtcontactpersoon kan je hierbij indien gewenst helpen.

Je hebt ook altijd de mogelijkheid om klachten voor te leggen aan de rechtbank die Stichting Mentorschap Noordwest en Midden als mentor heeft benoemd. De klachtcontactpersoon kan je hierover ook verder informeren.

## **Gebruik van klachten voor landelijk beleid**

Klachten en de uitkomsten van klachtenbehandeling worden bijgehouden door verschillende Stichtingen Mentorschap. Deze informatie wordt jaarlijks landelijk geïnventariseerd en besproken om van elkaar te leren. Klachten worden anoniem geregistreerd. Door het bespreken van klachten en genomen maatregelen wordt de kwaliteit van mentorschap verbeterd.

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

Als je het moeilijk vindt om jouw onvrede met betrokkenen te bespreken of twijfelt of je een klacht wilt indienen, maak dan een afspraak met de klachtcontactpersoon. Deze kan naar je luisteren en advies geven. Uiteindelijk is het jouw beslissing of en hoe je verder wilt gaan met jouw klacht.

## **Contactgegevens klachtcontactpersoon**

Onze klachtcontactpersoon is Annemarieke Hoogland

Je kunt haar bereiken op e-mailadres: [klachtcontactpersoon@mentorschapmidden.nl](mailto:klachtcontactpersoon@mentorschapmidden.nl).