

Klachtenregeling Meer Mentorschap.

Een klacht indienen

Overall waar wordt gewerkt, kunnen dingen misgaan of anders verlopen dan u had gedacht. Dan is het belangrijk om hierover tijdig in gesprek te gaan. Samen kunnen we proberen tot een oplossing te komen. Wij staan altijd open voor uw mening over onze dienstverlening. Met uw opmerkingen kunnen wij immers onze dienstverlening verbeteren.

Als uw onvrede niet wordt weggenomen, heeft u het recht om een klacht in te dienen. Dit reglement is bedoeld voor klachten over mentorschap. Hieronder kunt u lezen welke regels hiervoor gelden.

Algemene Bepalingen

De klachtenregeling wordt tijdens de intakegesprek of bij benoeming of onverwijld na de benoeming van Meer Mentorschap als mentor aan de cliënt verstrekt. De klachtenregeling is ook gepubliceerd op de website

1. Begripsbepalingen

1.1. Cliënt

De cliënt is de persoon over wie de kantonrechter het mentorschap heeft uitgesproken. Voor alle cliënten van Meer Mentorschap geldt dat ten gevolge van de beperking, niet voor hun eigen belangen op kunnen komen en daarvoor afhankelijk zijn van begeleiding of familie. Daarom zal Meer Mentorschap in alle gevallen de begeleiders en of familie van de cliënt vragen om de cliënt bij te staan in de klachtenregeling van Meer Mentorschap.

1.2. Klacht

Een uiting van onvrede over het mentorschap die door de betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren. Hierbij gaat het om gedrag en handelen door een mentor van Meer Mentorschap, maar ook om het nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt.

1.3. Klager

De Cliënt, begeleiding en of familie die een klacht indient.

1.4. Aangeklaagde

De mentor van Meer Mentorschap, tegen wie de klacht zich richt.

2. Wie kan een klacht indienen?

U kunt alleen uw klacht indienen als u een cliënt bent van Meer Mentorschap.

Voor cliënten van Meer Mentorschap geldt dat zij ten gevolge van hun beperking, niet voor de eigen belangen op kunnen komen en afhankelijk zijn van begeleiding en of familie.

Daarom zal Meer Mentorschap in alle gevallen de begeleider en of familie van de cliënt vragen om de cliënt bij te staan in de klachtenregeling.

3. Hoe dient u een klacht in?

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij Meer Mentorschap.

Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Naam van klager, adres en woonplaats
- Datum waarop de klacht is ontstaan
- Omschrijving van datgene waarover uw klacht gaat
- Naam en contactgegevens van diegene die de klager bijstaat

4. Klacht ingediend, hoe nu verder?

- Na ontvangst van de gemelde klacht, zal binnen een week telefonisch contact opgenomen worden met de klager en wordt klager uitgenodigd voor een gesprek
- In het eerste gesprek kan de klager uitleggen waarom een klacht is ingediend. Ook kunnen er nog bewijsstukken ingediend worden om de klacht te ondersteunen
- De doelstelling van het gesprek is om over de ingediende klacht alsnog tot een gezamenlijke oplossing te komen en eventueel hierover nieuwe afspraken te maken. Als er in het gesprek tot een oplossing wordt gekomen die voor alle partijen acceptabel is, wordt dit schriftelijk vastgelegd en ter ondertekening aangeboden aan de klager en aangeklaagde. De klacht wordt dan buiten behandeling gesteld.
- Na het gesprek wordt de klacht zorgvuldig onderzocht, waarna een beslissing genomen wordt om tot een oplossing te komen van de klacht.
- Klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Als het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal dit vooraf kenbaar gemaakt worden en wordt de klager vooraf om toestemming gevraagd.
- Binnen 6 weken na de ontvangst van de schriftelijke klacht, wordt een brief gestuurd naar de klager, met daarin een beschrijving van het onderzoek naar de klacht en het besluit.
- Klachten die niet voor klachtenregeling van Meer Mentorschap in aanmerking komen zijn:
 - a) indien er een verzoek tot ontslag van de mentor bij de rechtbank is ingediend en/of er in deze zaak een gerechtelijke procedure loopt.
 - b) indien de klacht betrekking heeft op externe.

5. Registratie van klachten

1. Klachten en de besluiten na afhandeling worden door Meer Mentorschap centraal geregistreerd.
2. Meer Mentorschap zal uitsluitend op verzoek van de rechtbank een geanonimiseerd verslag verstrekken met daarin een beschrijving van de hoeveelheid en aard van de klachten
3. De gemelde klachten worden zo mogelijk vertaald naar kwaliteitsverbetering. De hoeveelheid en aard van de meldingen van klachten en de mate waarin ze oplosbaar bleken, geeft praktische aanknopingspunten voor verbetering van uitvoering van mentorschap door Meer Mentorschap.

6. Wat als u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtafhandeling?

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door Meer Mentorschap voor te leggen aan de kantonrechter.

Het staat de cliënt altijd vrij om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de kantonrechter