

Klachtenreglement

Stichting Mentorschap Limburg

Klachtenregeling Stichting Mentorschap Limburg

De Stichting Mentorschap Limburg, aangesloten bij de landelijke vereniging Mentorschap Netwerk Nederland (MNN), neemt deel aan de gezamenlijke klachtenregeling. Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten die een mentor hebben die wordt begeleid vanuit één van deze aangesloten stichtingen mentorschap.

Waarom een klachtenregeling?

De Stichting Mentorschap Limburg en MNN maken zich sterk voor een goede kwaliteit van het vrijwillig mentorschap, zodat het belang van de cliënt zo goed mogelijk wordt gediend. De Stichting Mentorschap Limburg werkt daarom zorgvuldig en houdt zich aan de richtpunten voor goed mentorschap. Toch kan het zijn dat u niet helemaal tevreden bent. Dan kunt u een klacht indienen.

Waarover en door wie kan een klacht worden ingediend?

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over het functioneren van een mentor, die door de stichting wordt begeleid, of de Stichting Mentorschap Limburg als organisatie.

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 Regionale Stichting Mentorschap heeft een klachtencontactpersoon. Bij deze persoon kunt u de klacht melden. 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.

De klachtencontactpersoon staat los van de stichting of is anderszins onafhankelijk van de organisatie.

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 behandeld?

Als u ergens niet tevreden over bent of als u een klacht heeft, kunt u contact opnemen met de persoon in kwestie of de klachtencontactpersoon. U kunt aangeven of u bemiddeling wilt bij uw klacht of dat u de klacht meteen wilt indienen bij de landelijke klachtencommissie.

- **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 drie 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.

- **Behandeling door de landelijke klachtencommissie**

Als u kiest voor behandeling door de landelijke klachtencommissie, stuurt de klachtencontactpersoon de klacht naar de landelijke klachtencommissie.

Deze commissie is benoemd door het bestuur van MNN en werkt onafhankelijk. De commissie kijkt of een klacht gegrond of ongegrond is en doet eventueel aanbeveling. De commissie vraagt allereerst schriftelijk informatie op. Vervolgens vindt een hoorzitting plaats waar u en de aangeklaagde een toelichting kunnen geven.

Als u kiest voor behandeling door de landelijke klachtencommissie dan stuurt de klachtencontactpersoon uw klacht binnen twee weken door naar de commissie. 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.

Wat gebeurt er na de hoorzitting?

De landelijke klachtencommissie doet allereerst een uitspraak. 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 Mentorschap Limburg moet u vervolgens laten weten welke maatregelen worden getroffen naar aanleiding van de klacht.

Het bestuur van de stichting rapporteert de klacht anoniem aan MNN. 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 ú de beslissing of u wel of niet een klacht wilt indienen.

Meer informatie en contact

Voor meer informatie over de stichting kunt u contact opnemen met de coördinator van de RSM:

Stichting Mentorschap Limburg
Mercator 1
6135 PD Sittard
Tel.: 06-12687200 / coordinator@mentorschaplimburg.nl

Naam, adres en telefoonnummer van de **klachtencontactpersoon** zijn:

Mevrouw H.J.M. van Binsbergen-Schmeets
Pijnsweg 1
6419 CH Heerlen
045-571 4314

Meer informatie over het kwaliteitsbeleid van MNN, de landelijke klachtenregeling en samenstelling van de landelijke klachtencommissie vindt u op www.Mentorschap.nl.

januari 2016