



Klachtenregeling Buitengewone Mentoren

1. Algemeen

Wanneer u van mening verschilt met uw mentor over de uitvoering van het mentorschap, probeer dit dan eerst in een gesprek met uw mentor op te lossen. U kunt iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek. Veel klachten kunnen worden opgelost door er samen over te praten. Voor zo'n gesprek kunt u telefonisch, via de mail of schriftelijk een afspraak maken met uw mentor.

Heeft zo'n gesprek niet het gewenste resultaat, dan kunt u op drie manieren een klacht indienen:

2. Manieren om een klacht in te dienen

- U kunt een klacht indienen bij uw mentor via **dit formulier**. Uw mentor handelt uw klacht dan af volgens diens klachtenreglement.
- U kunt ook een klacht indienen bij **de kantonrechter** die uw mentor heeft aangesteld. Over de benoeming van uw mentor heeft u een beschikking ontvangen van de kantonrechter. Op deze beschikking staat vermeld welke kantonrechter uw mentor heeft benoemd. U zet uw klacht op schrift en stuurt deze naar de betreffende kantonrechter.

3. Wie kan een klacht indienen?

U kunt alleen een klacht indienen als u een cliënt van ons bent of indien u van rechtswege bevoegd bent om namens een cliënt mentorschap aan te vragen.

4. Hoe dient u een klacht in?

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend met het daarvoor bestemde klachtenformulier. Dit formulier krijgt u eenmalig bij de start van het mentorschap en is daarna te downloaden via buitengewonementoren.nl/klachtenreglement. Een klacht dient te worden ondertekend voor deze opgestuurd wordt en moet tenminste bevatten: - Uw naam, adres en woonplaats of dat van degene die namens u een klacht indient; - de datum; - een omschrijving van datgene waarover uw klacht gaat. Uw klacht dient u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 12 maanden na de gebeurtenis(sen) waarover u klaagt, aan ons te zijn verzonden.

5. Klacht ingediend, wat nu?

Wanneer de klacht bij ons is binnengekomen, krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging en nodigen wij u uit voor een gesprek. In dit gesprek kunt u uitleggen waarom u de klacht heeft ingediend. U kunt ook uitleggen waarom tijdens ons eventuele eerdere gesprek uw ontevredenheid niet is weggenomen. Daarnaast kunt u tijdens het gesprek nog bewijsstukken indienen om uw klacht te ondersteunen.

Tevens kunt u iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek. Wanneer uw klacht niet volledig is, kan het zijn dat het gesprek moet worden uitgesteld tot alle benodigde informatie aangeleverd is.

We streven ernaar om tijdens het gesprek over uw ingediende klacht alsnog tot een oplossing te komen en eventueel nieuwe afspraken te maken. Uw klacht wordt dan buiten behandeling gesteld en afgerond. Na ons gesprek zullen wij uw klacht zorgvuldig onderzoeken en een beslissing nemen. Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht krijgt u een brief



Klachtenregeling Buitengewone Mentoren

toegestuurd waarin staat wat wij met uw klacht hebben gedaan en welke beslissing wij hebben genomen. Ook wordt in de brief uitgelegd waarom wij deze beslissing hebben genomen. Als uw klacht terecht is, dan staat in de brief beschreven welke gevolgen dit heeft voor de uitvoering van uw mentorschap. Verder staat in de brief welke mogelijkheden u heeft als wij uw klacht niet terecht vinden en u het daar niet mee eens bent.

6. Uw klacht wordt niet naar uw wens opgelost

Indien u het niet eens bent met het besluit dat wij hebben genomen over uw klacht, dan hebt u de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Mentoren (NBPM). Ook kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de kantonrechter. Ook zonder onze klachtenprocedure te doorlopen, staat het u overigens vrij een klacht in te dienen bij de kantonrechter.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich vóór of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

7. Geheimhouding

Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zullen wij vooraf in kennis stellen en/of toestemming aan u vragen.

8. Klachtenregistratie

Uw klacht wordt geregistreerd in een klachtenregister welke door Buitengewone Mentoren wordt beheerd. Dit klachtenregister wordt op verzoek getoond aan een overheidsinstantie of Rechtbank.



Klachtenregeling Buitengewone Mentoren

Klachtenformulier:

Uw gegevens (gegevens van de cliënt)

Voorletters/achternaam:

Adres:

Postcode/woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Geslacht: man /vrouw

Geboortedatum:

Naam van de mentor:

Gegevens van degene die namens u (de cliënt) een klacht indient

Voorletters/achternaam:

Adres:

Postcode/woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Geslacht: man /vrouw

Geboortedatum:

Instelling:

Is de cliënt ervan op de hoogte dat U een klacht indient? Ja /Nee

Wat is uw relatie tot de cliënt:

De omschrijving van de klacht:

Hebt U de klacht al besproken? Ja /Nee

Zo ja, met wie en met welk resultaat?

Omschrijving van de klacht (indien er te weinig ruimte is, kunt u een eigen pagina toevoegen)

Ondertekening

Plaats en datum

Uw handtekening en/of de handtekening van degene die namens u een klacht indient:

Op te sturen naar:
Buitengewone Mentoren
Postbus 15
8256 ZG Biddinghuizen
of
janneke@buitengewonementoren.nl