

## **Klachten of zorgpunten?**

### **Regeling klacht- en zorgpunten-behandeling door Stichting Mentorschap Rotterdam**

Heeft u een klacht of een zorgpunt over een mentor of de stichting Mentorschap Rotterdam??

In het navolgende leest u wat u kunt doen als u een zorgpunt wilt aangeven of een klacht wilt indienen en hoe deze worden behandeld.

Alle stichtingen Mentorschap, aangesloten bij Mentorschap Nederland, werken met een klachtenregeling. Deze regeling is vastgesteld door de Algemene LedenVergadering ALV van Mentorschap Nederland op 11 oktober 2017, te vinden op [www.mentorschap.nl](http://www.mentorschap.nl) en opvraagbaar bij Mentorschap Nederland. Hieronder is deze regeling aanvullend beschreven.

### **Waarover kan een zorgpunt/klacht worden aangegeven ?**

U kunt dat doen als u het gevoel hebt dat er (mogelijk) iets niet goed zou kunnen gaan in het functioneren van een mentor of een andere partij in de stichting (bijvoorbeeld door belangenverstrengeling, machtsmisbruik, of wat u niet bevalt, of denkt dat verbeterd kan worden).

Of als u niet tevreden bent over het functioneren van de stichting en/of een mentor, die door de stichting wordt begeleid.

### **Door wie kan een zorgpunt/klacht worden ingediend?**

Deze kan worden ingediend door iedereen: bijvoorbeeld de cliënt, of 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 of zorgpunt 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. Maar dit kan ook door ieder ander die betrokken is bij de stichting.

### **Melden van uw onvrede:** (de klachten- en vertrouwens-contactpersoon)

Elke Stichting Mentorschap heeft een klachten-contactpersoon. Bij de Stichting Mentorschap Rotterdam is deze persoon tegelijkertijd ook een vertrouwens-contactpersoon.

Bij deze persoon kunt u uw onvrede melden. Deze contactpersoon staat los van de (werk)organisatie en is daarvan onafhankelijk.

U kunt telefonisch contact met haar opnemen. Ook kunt u uw klacht schriftelijk aan de klachten- en vertrouwens-contactpersoon melden. De naam- en adresgegevens vindt u onder aan dit infoblad.

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

De klachten- en vertrouwens-contactpersoon zal :

- Zo mogelijk, als u dat wilt, u helpen om het probleem snel op te lossen, zodat er geen verdere officiële klachtenbehandeling hoeft plaats te vinden.
- U helpen, als u dat wilt, bij het verduidelijken en/of formuleren van de klacht of het zorgpunt en het op schrift voorleggen van de klacht aan de betrokkene (mentor en/of coördinator) en het bestuur van de Stichting.

- Desgewenst kan de klachten- en vertrouwens-contactpersoon trachten te bemiddelen door in een gesprek met u en de betreffende persoon/personen binnen de stichting te bezien of en hoe de klacht of het zorgpunt kan worden opgelost.

Gedurende de behandeling van de klacht of het zorgpunt blijft de klachten- en vertrouwens-contactpersoon als u dat wilt, uw aanspreekpunt.

### **Gang van zaken bij bemiddeling en antwoord op uw klacht of zorgpunt**

Als u kiest voor bemiddeling, dan regelt de klachten- en vertrouwens-contactpersoon een gesprek met u en degene op wie deze betrekking heeft. In dit gesprek wordt uw klacht of zorgpunt besproken en wordt gekeken naar een mogelijke oplossing. De contactpersoon leidt het gesprek. Het bemiddelingsgesprek vindt plaats binnen twee weken na ontvangst van de klacht of het zorgpunt. De contactpersoon stuurt binnen twee weken na afloop een schriftelijk verslag met de conclusie of en in hoeverre de klacht of het zorgpunt 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 u geen bemiddeling wenst zal het bestuur binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht of zorgpunt schriftelijk laten weten of zij deze gegrond vindt of ongegrond, en -in geval van het laatste- toelichten waarom. Ook hier geldt: als de klacht of het zorgpunt gegrond wordt bevonden, zal het bestuur aangeven of en hoe de stichting haar werkwijze wil gaan aanpassen.

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

Als uw klacht of zorgpunt niet gegrond wordt bevonden, en de toelichting daarbij stemt niet tevreden, dan kunt u deze voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Mentoren. Dit is een onafhankelijke commissie, 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 of zorgpunten te voorkomen. De Regeling Landelijke Klachtencommissie Mentoren is te vinden op [www.mentorschap.nl](http://www.mentorschap.nl) (klik op "over mentorschap"). Daar vindt u ook het formulier waarmee u een klacht of zorgpunt bij de commissie kunt indienen. De klachten- en vertrouwens-contactpersoon kan u hier bij helpen als u wilt. Overigens staat het u altijd vrij om klachten te richten aan de rechtbank, die de stichting mentorschap als mentor heeft benoemd. De klachten- en vertrouwens-contactpersoon kan u daar ook verder over informeren.

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

De klachten en uitkomsten van de klachtenbehandeling worden door de stichtingen bijgehouden en dit wordt, om van elkaar te leren, eens per jaar landelijk geïnventariseerd en besproken. Informatie over klachten gebeurt anoniem, uw naam en andere gegevens worden hier dus niet in genoemd. Het bespreken van de klachten, de uitspraken van de Landelijke Klachtencommissie en de genomen maatregelen heeft als doel om de kwaliteit van het mentorschap te verbeteren.

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

Vindt u het moeilijk om uw onvrede met de betrokkene(n) te bespreken?

Weet u niet zeker of u een klacht wilt indienen of een zorgpunt wil aangeven? Maakt u dan een afspraak met de klachten- en vertrouwens-contactpersoon. Deze contactpersoon kan naar u luisteren en u adviseren. Uiteraard neemt u de beslissing of en hoe u verder werk van uw klacht of zorgpunt wilt maken.

## Meer informatie en contact

Meer informatie over het landelijke kwaliteitsbeleid, de landelijke klachtenregeling en het klachtenformulier vindt u op [www.mentorschap.nl](http://www.mentorschap.nl).

U kunt verder contact opnemen met één van de coördinatoren van Stichting Mentorschap Rotterdam e.o. :

Janneke Niemantsverdriet	M 06 229 614 71
Ann Dekker	M 06 229 615 51
Daphne Govers	M 06 250 151 31
Laura Lugtenburg	M 06 101 757 92
Monica Hartman	M 06 589 730 36
Kirsten Snoeij	M 06 513 413 68

U kunt de klachten- en vertrouwens-contactpersoon voor Stg. Mentorschap Rotterdam e.o. benaderen:

Mw. Margriet Maris  
Kantoor: Jericholaan 71A  
30361 HC Rotterdam  
M. 06 511 661 61  
Email: [margriet@hetvolstevertrouwen.nl](mailto:margriet@hetvolstevertrouwen.nl)  
<https://hetvolstevertrouwen.nl/>

De gegevens van coördinatoren en klachten- en vertrouwens-contactpersoon kunt u ook vinden op onze website:

[www.mentorschap-rotterdam.nl](http://www.mentorschap-rotterdam.nl) | Informatie | Contacten

Stichting **Mentorschap Rotterdam** is aangesloten bij:

[www.mentorschap.nl](http://www.mentorschap.nl)