

De klachtenregeling in het kort **Stichting Mentorschap Rotterdam e.o.**

Kan ik klagen?

Ben je niet tevreden over het optreden van een vrijwilliger, medewerker of bestuurslid van Stichting Mentorschap Rotterdam e.o.? Bespreek dat dan met die persoon. Komen jullie er samen niet uit, dan kun je een klacht indienen.

- Dat kun je doen als je cliënt bent van één van onze mentoren of als je een naaste bent van die cliënt. Bijvoorbeeld familie, vrienden of andere betrokkenen.
- Je moet je naam erbij zetten. Je kunt niet anoniem klagen.
- Heb je al eerder over hetzelfde geklaagd, dan geldt dat niet als een nieuwe klacht. Je moet dan wachten tot je eerdere klacht is afgehandeld.

Hoe kan ik klagen?

Je kunt op twee manieren klagen.

- Gebruik het klachtenformulier op de website van Stichting Mentorschap Rotterdam e.o.
- Stuur een brief of een e-mail aan de klachtenfunctionaris. Het adres vind je op de website van Stichting Mentorschap Rotterdam. Schrijf in ieder geval op wat je klacht is en over wie je klaagt.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

Je klacht komt altijd eerst bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris terecht. Die zet altijd de volgende stappen.

- Binnen een week krijg je een bevestiging dat je een klacht hebt ingediend.
- Binnen twee weken neemt de klachtenfunctionaris contact met jou op. De klachtenfunctionaris meldt dat ook aan de persoon over wie jouw klacht gaat.
- De klachtenfunctionaris bespreekt eerst met jou of hij kan bemiddelen tussen jou en degene over wie je klaagt. Lukt dat, dan is een officiële klachtenprocedure niet meer nodig. Lukt bemiddeling niet, dan start de formele klachtenprocedure.

Hoe ziet de bemiddeling eruit?

De klachtenfunctionaris kijkt eerst of bemiddeling zinvol kan zijn. Zo ja, dan organiseert hij een gesprek tussen jou en degene over wie je klaagt. Omdat hij onpartijdig is, zal hij proberen om jullie er samen uit te laten komen. Dit gesprek vindt plaats binnen drie weken nadat je de klacht hebt ingediend.

- Binnen twee weken na het gesprek krijg je van de klachtenfunctionaris een verslag, met daarin de uitkomst van het gesprek.
- Ben je tevreden over de uitkomst, dan is een verdere klachtenafhandeling niet meer nodig.
- Ben je ontevreden over de uitkomst, dan start alsnog de formele klachtenprocedure.

Stappenplan

- Ben je ontevreden? Bespreek het!
- Ben je dan nog steeds ontevreden? Dien een klacht in.
- Een onafhankelijke klachten functionaris behandelt je klacht.
- De klachtenfunctionaris gaat eerst proberen om te bemiddelentussen jou en degene over wie je klaagt.
- Lukt dat niet, dan start de formele klachtenprocedure. De klachten functionaris kan je daarbij helpen.
- Het bestuur van de Stichting Mentorschap Rotterdam e.o. beslistover je formele klachten
- geeft een oplossing. Ben je het niet eens met die beslissing, maak er dan bezwaar tegen.
- Ben je de cliënt zelf, partner of naaste familie, dan kun je ook naar de rechter stappen.

Hoe ziet de formele klachten procedure eruit?

Je bent ontevredenover de uitkomst van de klachtbemiddeling. Of je hebt al in het begin gezegd dat je bemiddeling niet ziet zitten. Je kunt dan een formele klacht indienen.

- Je moet dat wel schriftelijk doen. De klachtenfunctionaris kan je daarbij helpen. Je kunt ook de hulp inroepen van een ondersteuningsorganisatie, zoals cliëntenbelang.
- Binnen zes wekenkrijg je een reactie van het bestuurvan SMR. Het bestuur kan je klacht terechtvinden of niet terecht. Vindt het bestuurje klacht terecht, dan geeft het bestuur er gelijk een oplossing bij.
- Ben je het niet eens met de beslissing van het bestuur,dan kun je bezwaar tegen maken bij het bestuur zelf. Je moet dan wel aangeven wat voor jou het probleem is.
- Het bestuur neemt dan binnen zes weken een nieuwe beslissing. Vindt het bestuur je klacht on terecht of vind je de oplossing die ze aanbieden onvoldoende? Dan kun je met je klacht naar de rechtbank die de mentorheeft aangesteld. Let op, dit geldt alleen voor cliënten zelf, voor partners en voor directe familie(broers, zussen, ouders, kinderen, grootouders en kleinkinderen).