

Klachtenreglement van Mentra, professioneel 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. Mentra, professioneel mentorschap staat altijd open voor uw mening over haar dienstverlening. Met uw opmerkingen kan zij de dienstverlening aan u verbeteren.

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

Klachtenreglement

Artikel 1 Algemeen

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening door uw mentor of over de manier waarop er met u of uw zaken omgegaan wordt. U heeft dan het recht om hierover een klacht in te dienen.

Het is natuurlijk veel fijner als uw onvrede samen opgelost kan worden. Als u contact met Mentra opneemt, wordt er een afspraak voor een gesprek gemaakt, waarin u kunt uitleggen waar u ontevreden over bent. Mentra zal haar best doen om in samenspraak met u naar een oplossing te zoeken. U kunt iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen

U kunt alleen een klacht indienen als u een cliënt bent bij Mentra. Verder kan iedereen een klacht indienen die van rechtswege bevoegd is om namens u mentorschap aan te vragen.

Artikel 3 Hoe dient u een klacht in

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk met het speciaal daarvoor bestemde klachtenformulier worden ingediend. Zie hiervoor het klachtenformulier op de website onder klachten. Een klacht moet worden ondertekend en 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 zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 12 maanden na de gebeurtenis(sen) waarover u klaagt, aan Mentra te zijn verzonden.

Artikel 4 Klacht ingediend, wat nu

Als de klacht bij Mentra is binnengekomen, krijgt u binnen één week een ontvangstbevestiging. Tevens wordt u aangegeven op welke wijze er met u klacht wordt omgegaan. Dit kan een uitnodiging voor een gesprek zijn of een schriftelijke reactie op de klacht met de mededeling hoe er met uw klacht omgegaan zal worden. Hier kunt u eventueel weer op reageren. Wordt u uitgenodigd voor een gesprek dan kunt u uitleggen waarom u de klacht heeft ingediend. U kunt ook uitleggen waarom

tijdens de eventuele eerdere gesprekken uw ontevredenheid niet is weggenomen. Daarnaast kunt u tijdens het gesprek nog bewijsstukken indienen om uw klacht te ondersteunen. Ook kunt u iemand meenemen om u te ondersteunen tijdens het gesprek.

Als uw klacht niet volledig is, zal Mentra u vragen de ontbrekende bewijsstukken op te sturen en/of mee te nemen naar het gesprek.

Als u uitgenodigd wordt voor een gesprek wordt er tijdens het gesprek wordt er naar gestreefd om over uw ingediende klacht tot een oplossing te komen en eventueel nieuwe afspraken te maken. Uw klacht wordt dan buiten behandeling gesteld.

Uw klacht zal zorgvuldig worden onderzocht en zal er een beslissing genomen worden. Binnen zes weken na het indienen van uw klacht krijgt u een brief toegestuurd waarin staat wat er met uw klacht is gedaan en welke beslissing er genomen is. Ook wordt in de brief uitgelegd waarom deze beslissing is genomen.

Als uw klacht terecht was, 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 de klacht niet terecht wordt gevonden en u het daar niet mee eens bent.

Artikel 5

Indien u het niet eens bent met het besluit dat is genomen over uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij Aegis de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders, Inkomensbeheer Professionele mentoren en curatoren. Voor contactgegevens Aegis zie www.Aegis.nl (voorheen www.Horus.nl). De Branchevereniging waarbij uw mentor is aangesloten.

Zonder de beschreven klachtenprocedures te doorlopen, staat het u overigens vrij om direct een klacht in te dienen bij de kantonrechter.

Artikel 6

Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal er vooraf toestemming aan u gevraagd worden.

Artikel 7

Mentra registreert de klachten in een centraal registratiesysteem. Daarin worden aantekeningen bijgehouden van de klacht en het besluit daarover.

Deze regeling treedt in werking op 19 september 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.