

Klachtenreglement Ellen Mentoraat

Een klacht indienen

Waar mensen werken, kunnen situaties ontstaan die anders verlopen dan verwacht. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, verzoeken wij u dit tijdig met ons te bespreken. In gezamenlijk overleg kunnen wij trachten tot een passende oplossing te komen.

Wij hechten grote waarde aan uw mening. Uw opmerkingen en ervaringen stellen ons in staat onze dienstverlening verder te verbeteren.

Indien uw onvrede niet naar tevredenheid wordt opgelost, heeft u het recht een formele klacht in te dienen. Dit reglement is van toepassing op klachten met betrekking tot mentorschap. Hieronder leest u welke regels daarbij gelden.

Artikel 1 – Algemeen

Het kan voorkomen dat u ontevreden bent over de dienstverlening van uw mentor of over de wijze waarop de mentor van Ellen Mentoraat met u of uw belangen omgaat. In dat geval heeft u het recht een klacht in te dienen.

Wij geven er echter de voorkeur aan om uw onvrede in onderling overleg op te lossen. Indien u contact met ons opneemt, plannen wij een gesprek waarin u uw bezwaren kunt toelichten. Uw mentor zal zich inspannen om in samenspraak met u tot een passende oplossing te komen. U mag zich tijdens dit gesprek laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Artikel 2 – Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door:

- een cliënt van Ellen Mentoraat;
- een persoon die van rechtswege bevoegd is om namens de cliënt curatele en/of mentorschap aan te vragen. "Als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het BW.

Artikel 3 – Wijze van indiening

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, waaronder per e-mail.

De klacht moet zijn ondertekend en ten minste bevatten:

- uw naam, adres en woonplaats (of die van degene die namens u de klacht indient);
- de datum;
- een duidelijke omschrijving van de klacht.

De klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf (12) maanden na de gebeurtenis of gebeurtenissen waarop de klacht betrekking heeft, te zijn ingediend.

Uitsluitend in uitzonderlijke gevallen en in overleg met Ellen Mentoraat kan een klacht mondeling worden ingediend.

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen twee (2) werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. Tevens wordt u uitgenodigd voor een gesprek waarin u uw klacht nader kunt toelichten. Indien eerdere gesprekken hebben plaatsgevonden, kunt u aangeven waarom deze niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid. Tijdens het gesprek kunt u aanvullende bewijsstukken overleggen. U mag zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Indien uw klacht onvolledig is, verzoeken wij u de ontbrekende informatie of bewijsstukken alsnog aan te leveren.

Wij streven ernaar om tijdens het gesprek tot een passende oplossing te komen en zo nodig nadere afspraken te maken. Indien een oplossing wordt bereikt, kan de klacht buiten verdere behandeling worden gesteld.

Indien geen directe oplossing wordt bereikt, zullen wij uw klacht zorgvuldig onderzoeken en een gemotiveerde beslissing nemen. U ontvangt uiterlijk binnen zes (6) weken na indiening van uw klacht schriftelijk bericht over:

- onze beslissing;
- de motivering van deze beslissing;
- eventuele gevolgen voor de uitvoering van uw curatele of mentorschap, indien uw klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard;
- de verdere mogelijkheden indien u zich niet kunt verenigen met onze beslissing.

Artikel 5 – Externe klachtenprocedure

Indien u het niet eens bent met onze beslissing, staat het u vrij een klacht in te dienen bij de kantonrechter. U bent niet verplicht eerst onze interne klachtenprocedure volledig te doorlopen alvorens u zich tot de kantonrechter wendt.

Artikel 6 – Geheimhouding

Alle klachten worden met strikte vertrouwelijkheid behandeld. Indien het noodzakelijk is om informatie bij derden op te vragen, zullen wij hiervoor vooraf uw toestemming vragen.

Artikel 7 – Registratie

Alle klachten worden geregistreerd in een centraal registratiesysteem. Hierin worden de klacht en de genomen beslissing vastgelegd.

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2026 en geldt voor onbepaalde tijd