



## PROCEDURE KLACHTENREGELING 2018

### *Klachten*

Mentorschap 'Helder' voert het mentorschap naar eer en geweten uit, neemt de wet in acht en zal voor haar cliënten haar best doen om er voor te zorgen dat zij de juiste verpleging, begeleiding, behandeling en verzorging krijgen.

Mentorschap Helder voldoet aan de gestelde wettelijke kwaliteitseisen en criteria van de Nederlandse Beroepsvereniging van Professionele mentoren (NBPM).

Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over bijvoorbeeld een genomen beslissing, afspraak of geboden oplossing. Hierover kunt u een klacht indienen bij Mentorschap Helder.

Indien een client niet in staat is om zelfstandig een klacht in te dienen, is het mogelijk dat een vertrouwenspersoon van de instelling waar betrokkene verblijft, deze klacht indient.

Tijdens de intakeprocedure wordt de client gewezen op de aanwezigheid van de klachtenprocedure en zal worden benoemd dat een klacht schriftelijk moet worden ingediend bij Mentorschap 'Helder'. Dit kan per mail of per post.

Mentorschap 'Helder'  
Postbus 3403  
5902 RK VENLO

Of [annemarie@mentorschaphelder.nl](mailto:annemarie@mentorschaphelder.nl)

### *Klachtbehandeling*

De klager zal binnen vijf werkdagen, schriftelijk of per email, een ontvangstbevestiging krijgen van Mentorschap 'Helder'. De mentor zal een onderzoek instellen naar de klacht en desgewenst (juridisch) advies inwinnen. Bij dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van de kennis en expertise van medementoren of van de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Mentoren (NBPM). Ook kent de beroepsvereniging een klachtenprocedure.

Mochten de gementoreerde en Mentorschap 'Helder' er samen niet uitkomen kan de klacht ook bij de beroepsvereniging neergelegd worden.

### *Klachtafhandeling*

De mentor zal de klacht en de uitkomsten van het onderzoek binnen zes weken na het versturen van de ontvangstbevestiging bespreken met de gementoreerde. Mocht de klager niet tevreden zijn met de uitkomst van dit gesprek dan kan hij een klacht indienen, of bij de beroepsvereniging of bij de kantonrechter. Ook kan er gekozen worden voor een beeindiging van het mentorschap, client kan zelf een andere mentor zoeken of aan Mentorschap Helder vragen om het mentorschap bij een collega-mentor onder te brengen.

Bovenstaande informatie is na te lezen op de site: [www.mentorschaphelder.nl](http://www.mentorschaphelder.nl) en [www.nbpm.nl](http://www.nbpm.nl)