# Bezwaren- en klachtenregeling Caro Mentorschap

**Mocht u niet tevreden zijn over de dienstverlening, dan vraag ik u dit bespreekbaar te maken. Wat mij betreft is alles bespreekbaar. Ik hoop dan ook van harte dat we er op deze manier samen uit zullen komen. Mocht dit niet het geval zijn, dan kunt u een klacht indienen. Hieronder leest u hoe dit in zijn werk gaat.**

Klachten kunnen ingediend worden bij:

Caro Mentorschap

t.a.v. N. van Duijn

Postbus 67031

1060 JA Amsterdam

Of: nicole@caromentorschap.nl

**KLACHTENREGLEMENT VOOR MENTORSCHAP**

Algemene Bepalingen
 **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

* de organisatie : Caro Mentorschap
* de mentor : de eigenaar van Caro Mentorschap
* klager : de cliënt die een klacht indient
* bezwaar : een schriftelijk ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Caro Mentorschap.
* Klacht               : een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Caro Mentorschap ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Caro Mentorschap

**Artikel 2**
Deze regeling geldt voor cliënten van Caro Mentorschap en/of een door hem/haar gemachtigde hulpverlener of degene die gerechtigd is het mentorschap te verzoeken als bedoeld in artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, kan een bezwaar indienen over de uitvoering van de dienstverlening door Caro Mentorschap.

**Artikel 3**

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de mentor. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan tracht zij het bezwaar alsnog in goed overleg op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt hiermee niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

**Artikel 4**

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail ingediend worden. De klacht dient ondertekend te worden en tenminste de volgende elementen te bevatten:

- naam en contactgegevens van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

**Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;

- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 12 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

**Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken, behandeld door de mentor. Indien de klacht gegrond wordt verklaard stelt de mentor een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt. Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Mentoren (NBPM) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Indien de klacht ongegrond wordt verklaard verstrekt de mentor een toelichting.

**Artikel 7**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie bij de NBPM.

**Artikel 8**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

**Artikel 9**

Caro Mentorschap archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.
 **Artikel 10**

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.