REGELING 2026

Klachtenregeling

Zorgvuldig, duidelijk en vertrouwelijk

> **Een klacht?**
> Mentorpraktijk De Zwin hecht veel waarde aan een goede samenwerking met cliënten en organisaties. Toch kunnen misverstanden of fouten ontstaan. Laat het ons daarom zo snel mogelijk weten. Uw bevindingen worden serieus genomen en waar mogelijk lossen we het samen op.

Hieronder leest u welke procedure geldt wanneer u een klacht wilt indienen.

Klachtenreglement voor mentorschap

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: Mentorpraktijk De Zwin, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98683446.
- Mentor: de natuurlijke persoon die het daadwerkelijke werk uitvoert.
- Klager: de persoon die een klacht indient.
- Cliënt: de persoon voor wie Mentorpraktijk De Zwin het mentorschap uitvoert.
- Bezwaar: een geschil tussen een rechthebbende en zijn of haar mentor.
- Klacht: de beschrijving van hetgeen waarmee de klager het oneens is.

Artikel 2

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, een wettelijke vertegenwoordiger, familieleden of andere belanghebbenden die gerechtigd zijn een verzoek tot mentorschap te doen. Andere personen kunnen eveneens namens de cliënt een klacht indienen. In dat geval wordt beoordeeld of de klacht inhoudelijk behandeld kan worden.

Artikel 3

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de mentor die het dossier van de cliënt beheert. De mentor probeert het bezwaar telefonisch of schriftelijk, in overleg met de cliënt, op te lossen. De klager wordt erop gewezen dat de klacht ook bij de toezichthoudende rechtbank kan worden ingediend wanneer partijen niet tot overeenstemming komen.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. De klacht moet zijn ondertekend en ten minste bevatten:

- naam en adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving van hetgeen waartegen de klacht is gericht.

> **Schriftelijk indienen**
>
> Vermeld voldoende informatie om de klacht zorgvuldig te kunnen onderzoeken en behandelen.

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk behandeld door de mentor. De mentor stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en probeert de klacht door bemiddeling op te lossen.

Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard, ontvangt de klager een gemotiveerde toelichting. Wanneer een klacht gegrond wordt verklaard, neemt Mentorpraktijk De Zwin passende maatregelen om de situatie te herstellen of de dienstverlening te verbeteren.

Wanneer de klager het niet eens is met de beslissing, kan de klacht worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

> **Beslistermijn**
>
> Binnen zes weken na ontvangst van de klacht wordt een beslissing genomen.

Artikel 6

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- de klacht anoniem is.

Artikel 7

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

Artikel 8

De mentor archiveert de klachten en houdt aantekening van de klacht en de wijze waarop deze is afgehandeld.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025 en geldt voor onbepaalde tijd.