
In deze regeling wordt beschreven hoe klachten worden ingediend en afgehandeld binnen De Mentorij. Er wordt gestreefd naar een open communicatie en een continue verbetering van de dienstverlening. Mocht u onverhoopt ontevreden zijn, dan kunt u hier lezen hoe u een klacht kunt indienen en wat u van kunt verwachten.

Artikel 1 – Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- De cliënt van De Mentorij.
 - Personen die bevoegd zijn om namens de cliënt het mentorschap aan te vragen.
-

Artikel 2 – Hoe en bij wie kan een klacht worden ingediend?

Klachten kunnen per e-mail worden ingediend bij Erna Nieuwenhuis van De Mentorij. U kunt de klacht sturen naar:

De Mentorij, t.a.v. Erna Nieuwenhuis

E-mail: erna@dementorij.nl

Telefoon: 06-30399162.

Bij het indienen van een klacht dient u de volgende informatie te verstrekken:

- Uw naam, adres en woonplaats (en/of die van degene die namens u de klacht indient).
 - De datum van de klacht.
 - Een omschrijving van de situatie waar de klacht over gaat.
-

Artikel 3 – Termijnen voor afhandeling van klachten

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging wordt uitgelegd hoe de klacht verder behandeld zal worden.

De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst schriftelijk (per post of beveiligde e-mail) afgehandeld. U ontvangt een bericht waarin staat wat er met de klacht is gedaan, welke beslissing is genomen, en waarom deze beslissing is genomen. Indien nodig wordt deze schriftelijke reactie mondeling toegelicht.

Artikel 4 – Afhandeling van de klacht

1. **Gegronde klacht:** Indien de klacht gegrond wordt verklaard, wordt in de schriftelijke reactie beschreven welke aanpassingen of maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen of de situatie te verbeteren.
2. **Ongegronde klacht:** Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt in de schriftelijke reactie uitgelegd waarom dit oordeel is gegeven.

Artikel 5 – Vervolg bij ongegrondverklaring

Indien u het niet eens bent met de beslissing, heeft u de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de kantonrechter die uw mentor heeft benoemd.

U heeft het recht om uw klacht direct in te dienen bij de [kantonrechter](#), zonder eerst de klachtenprocedure van De Mentorij te doorlopen.

Artikel 6 – Vertrouwelijkheid

Uw klacht wordt met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld. Indien het nodig is om informatie bij derden op te vragen, wordt vooraf uw toestemming gevraagd.

Artikel 7 – Klachtenregistratie

De Mentorij houdt een klachtenregister bij waarin de volgende gegevens worden vastgelegd:

- Het aantal ingediende klachten gedurende het jaar.
- Het aantal klachten dat binnen de termijn van zes weken is afgehandeld.
- Het aantal klachten dat gegrond is verklaard.

Indien een klacht leidt tot aanpassing van werkprocessen, wordt dit in het klachtenregister genoteerd.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 10 oktober 2024 en geldt voor onbepaalde tijd.