

Klachtenreglement Berg mentorschap

Overall waar wordt gewerkt, kunnen dingen misgaan of anders lopen dan je had verwacht. Berg mentorschap streeft ernaar om zo goed mogelijk, naar eer en geweten, het mentorschap uit te voeren, in gezamenlijkheid met cliënt, netwerk en ondersteuners. Berg mentorschap vindt het belangrijk dat je laat weten als je ergens niet tevreden over bent. Samen kunnen we kijken hoe we dat oplossen. Jouw mening helpt om de dienstverlening beter te maken. Dit reglement legt uit hoe je een klacht kunt indienen en wat er dan gebeurt.

Artikel 1 - Algemeen

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening of hoe er met jou omgegaan wordt? Dan kun je een klacht indienen. Wij nemen je klacht serieus en proberen samen met jou een oplossing te vinden. Hieronder lees je hoe dat werkt.

Artikel 2 - Wie kan een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen als je een van de volgende personen bent:

- Jij cliënt bent: Dit betekent dat je gebruik maakt van de dienst: Mentorschap.
- Jij namens de cliënt optreedt als wettelijke vertegenwoordiger: Dit betekent dat je officieel bevoegd bent om voor de cliënt te spreken, bijvoorbeeld als gemachtigde, ouder met gezag, voogd, of een bewindvoerder die namens de cliënt handelt.
- Jij betrokken bent bij hoe wij onze taken uitvoeren: Dit betekent dat je een van de volgende personen bent en merkt dat iets niet goed gaat in onze dienstverlening:
- De echtgenoot, geregistreerde partner, of andere levensgezel van de cliënt.
- Een bloedverwant in de rechte lijn, zoals een ouder, kind, grootouder of kleinkind van de cliënt.
- Een bloedverwant in de zijlijn tot en met de vierde graad, zoals een broer, zus, oom, tante, neef, nicht, achterneef of achternicht van de cliënt.
- Het Openbaar Ministerie.
- Een instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die de cliënt begeleiding biedt, zoals een zorginstelling, verpleeghuis, of een organisatie voor begeleid wonen of maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 3 - Hoe dien je een klacht in?

Je kunt een klacht op de volgende manieren indienen:

- Email: Stuur een e-mail naar info@berg-mentorschap.nl.
- Post: Stuur een brief naar postbus 150, 5080 AD, Hilvarenbeek

Je klacht moet in ieder geval voorzien zijn van:

- Je naam, adres en woonplaats (en eventueel die van degene die namens jou de klacht indient);
- De datum;
- Een korte uitleg van waar je niet tevreden over bent.

Stuur je klacht zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 12 maanden na wat er gebeurd is.

Artikel 4 - Wat doen wij met je klacht?

Na ontvangst van de klacht wordt deze zo spoedig als mogelijk in behandeling genomen; uiterlijk binnen 4 weken. Als je klacht niet helemaal duidelijk is, nemen we contact met je op om te vragen wat je precies bedoelt. Onderzoek en afhandeling: We onderzoeken wat er is gebeurd en proberen het op te lossen. Dat kan door een gesprek (in persoon, telefonisch of online) of schriftelijk. Kiezen we voor een gesprek, dan mag je iemand meenemen ter ondersteuning. Binnen 6 weken na het indienen van je klacht krijg je een brief met:

Wat we hebben gedaan; onze inhoudelijke en gemotiveerde reactie; wat dit betekent voor onze dienstverlening (als je klacht terecht is); wat je kunt doen als je het niet eens bent met onze beslissing.

Artikel 5 - Niet eens met onze beslissing?

Ben je het niet eens met hoe we je klacht hebben afgehandeld? Dan kun je een schriftelijke klacht indienen bij de branchevereniging Aegis, waar Berg mentorschap lid van is. Je kunt ook naar de kantonrechter gaan. Dat mag trouwens altijd, ook zonder dit reglement te volgen. Zie rechtspraak.nl/klachtcbm

Artikel 6 - Geheimhouding

Alles wat je meldt, wordt vertrouwelijk behandeld. Als er meer informatie bij anderen moet worden opgevraagd, vragen we jou eerst om toestemming.

Artikel 7 - Registratie

We houden alle klachten bij in een systeem. Daarin schrijven we op wat de klacht was en wat we ermee hebben gedaan.

Artikel 8 - Inwerkingtreding

Dit reglement start op 1 januari 2026 en geldt voor klachten die vanaf deze datum zijn ontstaan.