



**PMB-NOORD**

PROFESSIEEEL  
MENTORSCHAPSBUREAU  
NOORD-NEDERLAND

**KLACHTENREGLEMENT**

Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland

# Klachten Reglement voor de behandeling van klachten

---

## Begripsomschrijvingen

### Artikel 1

#### *Klacht:*

Een klacht is gericht tegen de wijze waarop Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland het mentorschap uitvoert. Een klacht heeft derhalve betrekking op de procesgang tijdens het mentorschap of de manier waarop de cliënt door een medewerker van Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland is bejegend. Voor de afhandeling van klachten dient Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland een reglement te hebben opgesteld.

#### *Klager:*

Een cliënt die een mondelinge of schriftelijke klacht voorlegt aan Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland. De cliënt kan zich laten vertegenwoordigen door een persoon die daartoe door de cliënt is gemachtigd of optreedt als diens wettelijk vertegenwoordiger.

#### *Aangeklaagde:*

De medewerker van Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland tegen wie de klacht is gericht respectievelijk de directeur van Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland waar de klacht betrekking op heeft.

#### *Medewerker:*

Een persoon die werkzaam is voor Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die bij Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland diensten verlenen aan cliënten, alsook de oud-medewerker die inmiddels elders werkzaam is, gepensioneerd of overleden.

#### *Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland*

Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland, gevestigd te Groningen.

#### *Bemiddeling / korte procedure:*

De door Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland ontplooiende activiteiten, die ertoe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen.

#### *Klachtencommissie:*

De door Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland benoemde onafhankelijke commissie die de ingediende klacht behandelt en die over en naar aanleiding van die klacht aan de directie van Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland een met redenen omkleed advies uitbrengt.

#### *Klachtbehandeling:*

Het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de directeur van Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland.

# Klachten Reglement voor de behandeling van klachten

---

## Doelstellingen

### Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- Het opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager.
- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- Het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland door het signaleren van vaker voorkomende knelpunten in de dienstverlening.

## Uitgangspunten

### Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Klachten worden ingediend en behandeld door de betreffende medewerker van Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland;
- Een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en aangeklaagde gezamenlijk;
- De klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- Klager en aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van klager.
- Klager en aanklaagde worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk en eventueel mondeling een toelichting te geven op de klacht;
- Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast;
- Bij de behandeling van de klacht geldt het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde;
- Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd conform de wet Bescherming Persoonsgegevens;

### Artikel 4

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Zonodig speelt de directeur hierin een bemiddelende rol. Indien dit niet mogelijk is, kan worden gekozen voor een zogenaamde korte procedure.
2. Deze procedure bestaat er uit dat binnen een week na ontvangst van de schriftelijke klacht de directeur de klager vraagt of hij hulp of begeleiding kan bieden bij het komen tot een aanvaardbare klachtafhandeling tussen klager en aangeklaagde. Eén van de mogelijkheden hiertoe is het onder verantwoordelijkheid van de directeur organiseren van een bijeenkomst die onder leiding staat van een door de directeur aangewezen persoon die niet betrokken is geweest bij het probleem

# Klachten Reglement voor de behandeling van klachten

---

waarover de klacht is ontstaan. Bij deze bijeenkomst zijn de klager en aangeklaagde aanwezig. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan door derden.

3. Als de klager van mening is dat het niet mogelijk/wenselijk is om, al of niet met hulp vanuit de organisatie, door middel van deze korte procedure tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.
4. Als klager van mening is dat de uitkomst van de procedure zoals genoemd onder 4.2 voor hem niet het beoogde resultaat levert, kan klager eveneens de klacht schriftelijk indienen bij de kantonrechter.

Hoger beroep is niet mogelijk.

## **Artikel 5**

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend
- Het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden
- De klacht anoniem is

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 6**

Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenprocedure.

### **Artikel 7**

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie van Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland

### **Artikel 8**

Wijziging van dit reglement geschiedt door de directie van Professioneel MentorschapsBureau Noord-Nederland.

### **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015.

## Klachtenformulier

Met dit formulier kunt u een klacht indienen als u ontevreden bent over hoe u bent behandeld. Het is belangrijk dat u duidelijk aangeeft waarover uw klacht gaat. Geef bijvoorbeeld aan wanneer u een bepaalde brief heeft geschreven of wat er op een bepaalde datum is gebeurd.

<b>Uw gegevens:</b>	
Heer of mevrouw	
Naam	
Straat en huisnummer	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

<b>U kunt zich ook laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Vul dan hieronder zijn/haar gegevens in.</b>	
Heer of mevrouw	
Naam	
Straat en huisnummer	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

<b>Naam van de persoon tegen wie de klacht gericht is:</b>

<b>De klacht loopt sinds:</b>
-------------------------------

--

**In deze ruimte kunt u uw klacht beschrijven. Als u meer ruimte nodig heeft, kunt u voor de beschrijving een bijlage meesturen.**

--

**U heeft het recht om uw klacht tijdens de behandeling mondeling toe te lichten. U wordt daarvoor uitgenodigd, tenzij u daarvan afziet. U kunt dat hier aangeven. U kunt verder aangeven of u uw klacht telefonisch of in een gesprek op kantoor wilt toelichten. Kruis de door u gewenste mogelijkheid aan.**

Ik wil mijn klacht telefonisch toelichten. *U wordt hiervoor gebeld door een medewerker.*

Ik wil mijn klacht op kantoor toelichten. *U wordt hiervoor uitgenodigd.*

Ik wil mijn klacht niet toelichten.

## Klachtenformulier

---

Datum:	Aantal bijlagen:	Handtekening:

<b>Let op!</b>
----------------

De meegestuurde documenten worden niet teruggestuurd. Stuur daarom alleen kopieën mee.
--