

## **Klachtenreglement**

### **Een klacht indienen**

Overall waar wordt gewerkt, kunnen dingen misgaan of anders verlopen dan u had gedacht. Dan is het belangrijk om hierover tijdig met de mentor in gesprek te gaan en eventueel een klacht bij de mentor in te dienen. Als dat niet bevredigend is, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie NBPM. Samen kunnen we proberen tot een oplossing te komen.

Dit reglement is bedoeld voor klachten over mentorschap. Hieronder kunt u lezen welke regels hiervoor gelden.

### **Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: klachtencommissie NBPM

Cliënt / Klager: Degene wiens naam in de beschikking van de mentor staat of die van rechtswege bevoegd is om namens u curatele en/of mentorschap aan te vragen.

Klacht: Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht aan de mentor welke lid is van de NBPM ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening en lid is van de NBPM.

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten die onder mentorschap gesteld zijn bij leden van de NBPM.

#### **Artikel 2: Behandeling klachten**

- De klacht wordt in ontvangst genomen;
- De klacht wordt op compleetheid beoordeeld en bij ontvankelijkheid in behandeling genomen en anders afgewezen;
- De klacht wordt inhoudelijk beoordeeld;
- Er volgt een conclusie.

#### **Artikel 3: Klachten**

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- Naam indiener;
- Adres indiener;
- Woon- of vestigingsplaats indiener;

- De feiten en gronden waarop een klacht berust, motivatie van de klacht en het tijdstip;
- Beschikking van de instelling van het mentorschap;
- Bewijsstukken dat de klacht ook behandeld is door de mentor;
- Handtekening.

#### **Artikel 4:**

Klachtencommissie NBPM bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 7 dagen, te rekenen vanaf de datum van de poststempel.

#### **Artikel 5**

Klachten dienen gedagtekend te zijn:

1: De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de klachtencommissie van de NBPM, uiterlijk binnen 6 weken na beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht met inachtneming van het volgende:

- Klachtencommissie NBPM hoort de cliënt;
- Klachtencommissie NBPM hoort het lid tegen wie de klacht is ingebracht;
- Klachtencommissie NBPM lost de klacht indien mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.

2: Klachtencommissie NBPM gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
- En/ of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid wel of niet toelaatbaar is.

3: De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zo mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of moeten worden ondernomen.

4: Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, zal de klachten commissie van de NBPM de klager adviseren zich te wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 6.**

Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op de vragen zal vooraf toestemming aan de klager worden gevraagd.

**Slotbepaling:**

Deze regeling treedt in werking op 4-4-2024 en geldt voor onbepaalde tijd.