

Klachtenregeling VV Mentorschap

Bij VV Mentorschap streef ik ernaar om mijn cliënten altijd zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat iets niet gaat zoals gehoopt. In dat geval is het belangrijk om hierover in gesprek te gaan. Samen hoop ik een oplossing te vinden. Als een gesprek de onvrede niet wegneemt, heeft u het recht om een klacht in te dienen.

1. Algemene bepalingen

1.1. Deze klachtenregeling is bedoeld voor klachten over het mentorschap. Hierin staan de regels beschreven die gelden voor het indienen en afhandelen van een klacht.

1.2. Deze klachtenregeling wordt verstrekt tijdens het intakegesprek of na de uitspraak van de kantonrechter. De regeling is ook te vinden op mijn website: www.vvmentorschap.nl.

2. Begripsomschrijvingen

Mentor: De professioneel mentor die door de kantonrechter is aangesteld en het mentorschap uitvoert.

Cliënt: De persoon voor wie het mentorschap is uitgesproken door de kantonrechter.

Klacht: Een uiting van onvrede over het gedrag, handelen of nalaten van de mentor in de uitvoering van het mentorschap.

Klager: De cliënt, een naaste, of een instelling die namens de cliënt een klacht indient.

Aangeklaagde: De mentor tegen wie de klacht is gericht.

3. Procedure

3.1. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, naaste familieleden, of de instelling waar de cliënt wordt verzorgd of begeleid.

3.2. De klacht kan schriftelijk worden ingediend via e-mail (info@vvmentorschap.nl) of met behulp van het klachtenformulier dat te vinden is op mijn website www.vvmentorschap.nl.

3.3. Een klacht moet worden ondertekend en minimaal bevatten:

Naam, adres, en woonplaats van de klager

Contactgegevens van de klager of vertegenwoordiger

Datum waarop de klacht is ontstaan

Een duidelijke omschrijving van de klacht

3.4. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging.

3.5. Ik zal onderzoeken of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Als dit lukt, ontvangt de klager hierover schriftelijk bericht.

3.6. De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld. Als de klacht gegrond wordt verklaard, ontvangt de klager een toelichting op de te nemen maatregelen. Bij een ongegronde klacht wordt ook een schriftelijke toelichting gegeven.

3.7. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan de kantonrechter.

3.8. Het staat de cliënt vrij om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de kantonrechter.

4. Klachtenregistratie

4.1. Elke klacht wordt geregistreerd in een klachtenregister. Dit register bevat zowel de ingediende klacht als de volledige afhandeling en is op verzoek ter inzage beschikbaar voor de klager of de kantonrechter.

4.2. Klachten kunnen tot maximaal 12 maanden na beëindiging van het mentorschap worden ingediend.

5. Slotbepaling

Deze klachtenregeling is van kracht sinds 1 januari 2025 en geldt voor onbepaalde tijd.