



info@mentorschapdrechtsteden.nl



+31 (0) 648963694



www.mentorschapdrechtsteden.nl

Klachten Regeling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:

Mentorschap Drechtsteden

Professioneel Mentor:

Verder te noemen de mentor. De persoon die op grond van een beschikking van de kantonrechter optreedt als mentor in zaken van niet-vermogensrechtelijke aard van de rechthebbende en verantwoordelijke voor de cliëntdossiers.

Vervanger:

Degene die in ten tijden van afwezigheid van MENTORSCHAP DRECHTSTEDEN de werkzaamheden tijdelijk waarneemt.

Rechthebbende:

Een persoon wiens zaken van niet-vermogensrechtelijke aard waargenomen worden door de mentor benoemd bij beschikking van de kantonrechter.

Bezwaar:

Een officieuze uiting van onvrede (schriftelijk ter kennis gebracht) over de dienstverlening van de mentor.

Klacht:

Een formele, schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de mentor.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor de rechthebbende en degene die gerechtigd is de mentor te verzoeken als bedoeld in artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 3

Een bezwaar/klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de mentor die het dossier van rechthebbende beheert. Deze tracht het bezwaar mondeling of schriftelijk in overleg met rechthebbende op te lossen.

Lukt dit niet dan wordt getracht het bezwaar op een later moment in der minne op te lossen. De rechthebbende ontvangt hierover een schriftelijk bericht, van de wijze waarop het bezwaar door de mentor is afgedaan.

Is de rechthebbende niet tevreden over de afhandeling dan kan hij / zij een klacht indienen. Elk bezwaar en de wijze waarop deze is afgedaan wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt/rechthebbende. De bezwaren worden door MENTORSCHAP DRECHTSTEDEN gearhiveerd.

Artikel 4

1) Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend

Een klacht moet ondertekend zijn en tenminste bevatten:

- a. Naam en adres van de indiener,
- b. De dagtekening waarop de klacht verstuurd wordt;
- c. De naam van de persoon waartegen de klacht gericht is;
- d. Weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip, de klacht dient duidelijk omschreven te zijn;



✉ info@mentorschapdrechtsteden.nl
📱 +31 (0) 648963694
🌐 www.mentorschapdrechtsteden.nl

e. indien de indiener niet de rechthebbende zelf is, een toelichting waaruit blijkt waarom de indiener gerechtigd is de klacht in te dienen.

2) de klacht dient betrekking te hebben op onvrede over de uitvoering van de wettelijke taken van de mentor.

3) De klacht mag niet later ingediend zijn dan drie maanden tot uiterlijk negen maanden na de ontstaansdatum.

4) De klacht mag niet ingediend worden als deze al eerder is ingediend en behandeld.

5) Indien het gedrag van de indiener buiten de maatstaven van redelijkheid en billijkheid valt, kan dat reden zijn om de klacht niet in behandeling te nemen.

6) Alle voor de afhandeling van de klacht relevante documenten, eventueel waarvoor toestemming van de rechthebbende nodig is, dienen beschikbaar te worden gesteld.

De indiener van de klacht ontvangt binnen 14 dagen, gerekend vanaf de datum poststempel, een ontvangstbevestiging. De mentor zal nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Lukt dit, dan ontvangt de indiener van de klacht daarvan schriftelijk bericht. de klacht wordt door de mentor afgehandeld binnen een termijn van 8 weken.

Indien de klacht ongegrond is verklaard, dan zal in de verklaring opgenomen worden of en zo ja welke gevolgen hieraan verbonden zijn.

Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt indiener hiervan op de hoogte gesteld met een toelichting.

Volstaat dit niet voor de indiener dan is er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan AEGIS.

Artikel 5

De mentor registreert binnen gekomen klachten. Zij houdt aantekeningen bij en van de afhandeling van de klacht.

Artikel 6

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

Artikel 7

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de indiener van de klacht zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht heeft gewend tot AEGIS, de toezienend rechter of een andere burgerlijke rechter.

Artikel 8

De klachtenregeling is in werking getreden op 6 april 2022, vervangt de voorheen geldende klachtenregeling en geldt voor de klachten ontstaan na die boven genoemde datum.