Klachtenregeling Mentor Marije

Algemene bepalingen;
Mocht u niet tevreden zijn over de dienstverlening van Mentor Marije, dan is het belangrijk om daar samen over in gesprek te gaan. Samen kunnen we het dan proberen op te lossen. Ik sta altijd open voor uw mening over mijn dienstverlening.

De klachtenregeling zal tijdens de intake met de cliënt worden besproken. Wanneer de cliënt hier niet toe in staat is zal de klachtenregeling worden besproken met iemand uit zijn/haar netwerk.

De klachtenregeling is ook te vinden op de site www.mentormarije.nl

Procedure;
Als u niet tevreden bent over de dienstverlening van Mentor Marije, dan zou het fijn zijn als u contact met mij opneemt. Dan maken we een afspraak om te bespreken waar u ontevreden over bent. Ik zal mijn best doen om samen met u een oplossing te vinden. U kunt iemand meenemen tijdens dit gesprek die u ondertsteund.

Een klacht kan ingediend worden door de cliënt (de gementoreerde), door iemand uit zijn/haar netwerk of door de instelling waar de cliënt woont en/of zorg van ontvangt.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk ingediend worden, waaronder per mail. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste de volgende gegevens bevatten:

- uw naam, adres en woonplaats of dat van degene die namens u een klacht indient;
- de datum;
- een omschrijving van datgene waarover uw klacht gaat.

Tevens kan het klachtenformulier gebruikt worden die bij de intake is doorgenomen. Deze kunt u downloaden op www.mentormarije.nl

De klager zal binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging krijgen van de aangeklaagde. Wanneer de klacht als gegrond wordt beschouwd zal de klager schriftelijk worden geïnformeerd over de gevolgen en de afhandeling, ook wanneer de klacht als ongegrond wordt beschouwd zal de klager schirftelijk geinformeerd worden. De klacht zal binnen zes weken worden afgehandeld.

Wanneer de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan er ook een klacht worden ingediend bij de kantonrechter. De uitspraak van de rechter zal voor beide partijen (klager en aangeklaagde) als bindend moeten worden beschouwd. Wanneer de klager direct een klacht wil indienen bij de kantonrechter zonder dit eerst bij Mentor Marije te doen, dan staat de cliënt hierin vrij.

Ingediende klachten, de afhandeling en de mogelijke gevolgen hiervan zullen worden bewaard in een klachtenregister. In overleg is dit register inzichtelijk.

Tot 12 maanden na beëindiging van het dossier/de beschikking heeft de cliënt en diens netwerk de mogelijkheid om een klacht in te dienen, daarna wordt de klacht niet meer als ontvankelijk beschouwd.

Slotbepaling;
Deze klachtenregeling treedt in werking vanaf 01-01-2025 en geldt voor onbepaalde tijd.

Klachtenformulier Mentor Marije

Ik betreur het dat u niet tevreden bent over mijn dienstverlening. Via dit formulier kunt u uw klacht kenbaar maken en zal ik mij inzetten om tot een passende oplossing te komen.

Naam client:

Naam klager (indien van toepassing relatie tot de client):

Adres en woonplaats van de klager:

Datum en tijdstip waarop de klacht is ontstaan:

Omschrijving van de klacht:

Datum en plaats:

Handtekening: