

Klachtenregeling Mentorschap de Kempen

Begripsomschrijvingen:

Mentor: De persoon die na benoeming middels een gerechtelijke beschikking, uitgevaardigd door het van toepassing zijnde kantongerecht, mentorschap heeft over een cliënt.

Client: De natuurlijke rechtspersoon zoals vermeld in de gerechtelijke beschikking ten aanzien van het uit te voeren mentorschap.

Klager: De cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt die een klacht uit.

Aangeklaagde: De persoon waarover geklaagd wordt (in dit geval de mentor) dit alles in het kader van de uitvoering van het aan hem toegewezen mentorschap.

Laagdrempeligheid: Wanneer er meningsverschillen zijn over de uitvoer van het mentorschap, die niet in een goed gesprek kunnen worden opgelost dan kan er een klacht worden ingediend bij de kantonrechter van het kantongerecht waartoe de betrokken cliënt behoort. Cliënten laten hun belangen behartigen door mentoren, mede hierdoor is het dan ook voor de cliënten niet eenvoudig om ten aanzien van de uitvoering van het mentorschap van de betreffende mentor te klagen c.q. een officiële klacht in te dienen. De klachtenregeling van Mentorschap de Kempen is er dan ook op gericht om de cliënt of diegene die namens de cliënt spreekt zo eenvoudig mogelijk en zonder schroom een klacht in te kunnen (laten) dienen bij het van toepassing zijnde kantongerecht of Mentorschap de Kempen.

Procedure:

- De mentor wordt door de kantonrechter benoemd en (zo nodig) door de kantonrechter ontslagen.
- Indien de klacht het ontslag van de betreffende mentor behelst dan dient dit verzoek dan ook aan de van toepassing zijnde kantonrechter gericht te worden.
- Indien de klacht het gedrag van de betreffende mentor behelst dan dient deze klacht schriftelijk ingediend te worden bij Mentorschap de Kempen.
- Mentorschap de Kempen draagt zorg voor de benodigde formulier waarop de klager op eenvoudige wijze de klacht bekend kan stellen.
- Deze formulieren worden bij aanvang van het mentorschap aan de cliënt overhandigd.
- De ingediende, door de klager ondertekende, klacht wordt door Mentorschap de Kempen geregistreerd. De bevestiging van de registratie en ontvangst van de klacht wordt per omgaande post aan de klager geretourneerd.
- Mentorschap de Kempen draagt zorg dat binnen 2 weken vanaf de datum registratie de klacht behandeld wordt.
- De complete afhandeling van de klacht wordt eveneens geregistreerd in het klachtenregister, dit klachtenregister (ten aanzien van de betreffende klacht) is op verzoek van klager en indien noodzakelijk, de kantonrechter ter inzage te overleggen.
- Indien klager en aangeklaagde het niet eens worden over een correcte afhandeling van de klacht, wordt door zowel de klager en aangeklaagde een melding gemaakt aan de desbetreffende kantonrechter.

- De uitspraak van de rechter wordt door klager en aangeklaagde als bindend beschouwd.
- Een klacht van de cliënt wordt na 12 maanden na beëindiging van het desbetreffende mentorschap door Mentorschap de Kempen niet meer als ontvankelijk beschouwd.