



klachtenreglement ZeBra mentorschap

1. Algemene bepalingen

1.1. De klachtenregeling wordt tijdens de intakeprocedure of bij benoeming van de mentor aan de cliënt verstrekt. De klachtenregeling is ook gepubliceerd op de website www.zebramentorschap.nl

2. Begripsomschrijvingen

2.1. 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.

2.2. Cliënt

De persoon over wie de kantonrechter het mentorschap heeft uitgesproken.

2.3. Klacht

Een uiting van onvrede over het mentorschap die door de betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren. Hierbij gaat het om gedrag en handelen, maar ook over het nalaten van bepaalde zaken, door de mentor.

2.4. Klager

Cliënt die een klacht indient of de persoon die dit uit naam van de cliënt doet.

2.5. Aangeklaagde

De persoon (in dit geval de mentor) tegen wie de klacht is gericht.

3. Procedure

3.1. Er kan een klacht ingediend worden door de cliënt of zijn/haar partner en naaste familieleden evenals door de instelling waar de cliënt wordt verzorgd of begeleid.

3.2. De klager kan op eenvoudige wijze de klacht bekend maken door middel van het klachtenformulier dat te vinden is op de website www.zebramentorschap.nl of telefonisch opgevraagd kan worden.

3.3. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk ingediend worden bij Martijn Hurkmans, mentor van ZeBra mentorschap.

Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

- Naam van de klager, adres en woonplaats
- Naam en contactgegevens van diegene die de klager bijstaat (indien van toepassing)
- Datum waarop de klacht is ontstaan
- Omschrijving van datgene waarover de klacht gaat

3.4. 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 6 weken.

3.5. Indien een klacht gegrond wordt verklaard wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de gevolgen welke de mentor hieraan verbindt (Zoals bijv. aanpassen van de werkwijze van de mentor, het uitspreken van een verontschuldiging en/of de vergoeding van nodeloos veroorzaakte kosten voor de cliënt).

3.6. Wanneer de klacht ongegrond wordt verklaard zal hier een toelichting op worden verstrekt.

3.7. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling voor te leggen aan de kantonrechter.

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

3.9. De ingediende (en door de klager ondertekende) klacht wordt door de mentor geregistreerd in het klachtenregister.

3.10. De uitspraak van de rechter zal door klager en aangeklaagde als bindend beschouwd moeten worden.

3.11. Een klacht wordt na 12 maanden na beëindiging van het desbetreffende mentorschap niet meer als ontvankelijk beschouwd.

3.12. 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.

4. Slotbepaling

4.1. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2022 en geldt voor onbepaalde tijd.