



## **Klachtenregeling**

### **Algemene bepalingen**

De klachtenregeling wordt tijdens de intakefase of bij benoeming of onverwijld na de benoeming van Pauline van Dueren den Hollander als mentor aan de cliënt verstrekt.

De klachtenregeling is ook gepubliceerd op de website [www.mentorschap-noah.nl](http://www.mentorschap-noah.nl)

**Begripsomschrijvingen Mentorschap Noah:** handelsnaam van de eenmanszaak, waarvan professioneel mentorschap een onderdeel is.

**Mentor:** de persoon die is tewerkgesteld als mentor na benoeming middels een gerechtelijke beschikking uitgevaardigd door het van toepassing zijnde kantongerecht.

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

**Klacht:** een schriftelijk of mondelinge en uitdrukkelijk als klacht bij Mentorschap Noah ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Pauline van Dueren den Hollander als mentor.

**Klager:** de cliënt of diens bloed- of aanverwanten (als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek) of de persoon die hiervoor gerechtigd is, of voor het overige iedereen 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.

**Klachtenregister:** register waarin door Pauline van Dueren den Hollander een klacht én de complete afhandeling hiervan geregistreerd wordt.

### **Procedure:**

1. Door de cliënt of door degene die gerechtigd is curatele te verzoeken als bedoeld in artikel 379 lid 1 en 2 boek 1 BW (betrokkene, diens partner, naaste familie, instelling waar betrokkene wordt verzorgd of begeleid) kan een klacht worden ingediend.

Voor het overige mag iedereen een klacht indienen.

2. De klager kan op eenvoudige wijze de klacht bekend maken middels het klachtenformulier dat telefonisch opgevraagd kan worden.

Of de klager kan de klacht mondeling bekend maken.

3. Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden bij: Pauline van Dueren den Hollander op mailadres [info@mentorschap-noah.nl](mailto:info@mentorschap-noah.nl)

Of mondeling per telefoon of tijdens een huisbezoek.

Een schriftelijke klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving waartegen de klacht is gericht en het tijdstip.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

4. De mentor stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en/of de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Er wordt uiterlijk binnen 6 weken na indienen van de klacht schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

De klacht wordt conform de bepalingen in het kwaliteitsbesluit afgewikkeld

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

6. Indien een klacht gegrond wordt verklaard wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de gevolgen welke Pauline van Dueren den Hollander hieraan verbindt. (Zoals bijv. aanpassen van de werkwijze van de mentor, het uitspreken van een verontschuldiging, de vergoeding van nodeloos veroorzaakte kosten voor de cliënt) Dit wordt geregistreerd in het klachtenregister.

7. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door Pauline van Dueren den Hollander voor te leggen aan de kantonrechter.

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

9. Pauline van Dueren den Hollander handelt klachten altijd af in overeenstemming met deze klachtenregeling.

10. Bij ongegrondverklaring van de klacht, kan de klager met zijn/haar klacht zich wenden tot de kantonrechter.

11. De ingediende (en door de klager ondertekende) klacht wordt door Pauline van Dueren den Hollander geregistreerd in het klachtenregister. De bevestiging van de registratie en ontvangst van de klacht wordt per omgaande post aan de klager geretourneerd.

12. Pauline van Dueren den Hollander kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing (en motivatie) wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt.

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

14. Een klacht van de cliënt wordt na 12 maanden na beëindiging van het desbetreffende mentorschap door Pauline van Dueren den Hollander niet meer als ontvankelijk beschouwd.

15. 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.

Slotbepaling Deze regeling treedt in werking op 03-01-2019 en geldt voor onbepaalde tijd.