

Reglement voor klachten JBMentorschap

De klachtenprocedure wordt bij aanvang van het mentorschap aan de cliënt en/of diens verzorgers overhandigd.

Artikel 1 Meningsverschil

Wanneer er meningsverschillen zijn over de uitvoer van het mentorschap kunt u dit altijd in een persoonlijk gesprek kenbaar maken en zoeken wij gezamenlijk naar een passende oplossing.

Artikel 2 Begripsbepaling

- 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.

Artikel 3 Klacht

1. Een klacht is een uiting van onvrede over de dienstverlening c.q. behandeling door JBMentorschap.
2. Een bezwaar is een uiting van onvrede over een besluit van JBMentorschap
3. Indien een klacht niet op de in artikel 1 omschreven wijzen wordt opgelost, heeft de klager het recht schriftelijk een klacht in te dienen.
4. De klager kan een klacht schriftelijk indienen via het klachtenformulier welke te downloaden is op JBMentorschap.nl.
5. Binnen acht dagen na ontvangst van de klacht zal JBMentorschap daarvan mededeling doen aan de betrokken
6. Binnen 6 weken na ontvangst zal de klager, de client en diens betrokkenen schriftelijk antwoord ontvangen ten aanzien van de ingediende klacht.
7. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.



JBMENTORSCHAP

PERSOONLIJKE & PROFESSIONELE AANDACHT

Artikel 4

Een klacht wordt in behandeling genomen als

1. De naam, het adres en de woonplaats van klager vermeld is.
2. Indien klager niet cliënt is: naam cliënt, relatie klager tot cliënt.
3. De datum waarop het feit of de feiten en de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft, zich hebben voorgedaan.
4. Een omschrijving van datgene waarover geklaagd wordt en tegen wie of waartegen de klacht zich richt.
5. Het verslag van de mentor hoe de klacht door de mentor is afgehandeld en met welk resultaat.
6. Indien van toepassing: de naam en de contactgegevens van diegene die de klager bijstaat.

Artikel 5

Beroepsprocedure

1. Indien de klager van mening is dat JB Mentorschap geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de klacht, dan heeft de klager de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij **Nederlandse Beroepsvereniging Professionele Mentoren**.
2. De klager heeft te allen tijde het recht om zich al dan niet met voorkennis of instemming van de directie, tot de Kantonrechter te wenden met een klacht over de wijze van mentorschap.

