



JBMENTORSCHAP

PERSOONLIJKE & PROFESSIONELE AANDACHT

Klachtenprocedure JB Mentorschap

De klachtenprocedure wordt bij aanvang van het mentorschap, na benoeming, 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.

Cliënt: 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 JB Mentorschap.
2. Een bezwaar is een uiting van onvrede over een besluit van JB Mentorschap
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 dient de klacht in via het klachtenformulier, welke te downloaden is op JB Mentorschap.nl.
5. Binnen acht werkdagen na ontvangst van de klacht zal JB Mentorschap daarvan mededeling doen aan de betrokken
6. Binnen zes werkweken na ontvangst zal de klager, de cliënt en diens betrokkenen, schriftelijk antwoord ontvangen ten aanzien van de ingediende klacht.
7. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 4: Kantonrechter

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.

Artikel 5: HORUS

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 jegens de mentor in te dienen bij de beroepsvereniging **HORUS**.