

PROCEDURE KLACHTENREGELING

Klachten

Klachten kunnen worden ingediend door diegene die onder mentorschap is gesteld, de belanghebbenden of de hulpverleners.

SimonsMentorschap streeft ernaar om zo goed mogelijk het mentorschap naar eer en geweten uit te voeren. Desondanks kan het voor komen dat u niet tevreden bent over bijvoorbeeld een gemaakte beslissingen of de aangeboden hulp.

Tijdens de intakeprocedure wordt de betrokkene gewezen op de aanwezigheid van de klachtenprocedure en zal worden benoemd dat een klacht schriftelijk moet worden ingediend bij SimonsMentorschap. Dit mag per mail of per post. Contactgegevens staan onder aan deze brief.

Klachtbehandeling

De klager zal binnen vijf werkdagen, schriftelijk of digitaal, een ontvangstbevestiging krijgen van SimonsMentorschap.

De mentor zal een onderzoek instellen naar de klacht en desgewenst (juridisch) advies inwinnen.

De klacht en het rapport van het onderzoek, zullen binnen zes weken na het versturen van de ontvangstbevestiging aan de klager kenbaar worden gemaakt.

Klachtafhandeling

De mentor zal de klacht en de uitkomsten van het onderzoek binnen zes weken na het versturen van de ontvangstbevestiging bespreken met de klager.

Mocht de klager niet tevreden zijn met de uitkomst van dit gesprek of de klacht wordt ongegrond verklaard, dan kan hij een klacht indienen bij de kantonrechter.

Bovenstaande informatie is na te lezen op de site: www.simonsmentorschap.nl

Contactgegevens:

SimonsMentorschap

Postbus 2839, 6201MA Maastricht

info@simonsmentorschap.nl