

Klachtenformulier

Wij betreuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Via dit formulier kunt u uw klacht kenbaar maken en wij zullen ons inzetten om tot een passende oplossing te komen.

Naam cliënt:

Naam klager (indien van toepassing relatie tot de cliënt):

Naam beklaagde en e-mail adres:

Datum en tijdstip waarop de klacht is ontstaan:

Omschrijving van de klacht:

Datum, plaats:

Handtekening;

Klachtenregeling Wij Mentorschappen

Algemene bepalingen;

De klachtenregeling zal tijdens de intake met de cliënt worden besproken. Wanneer de cliënt hier niet toe in staat is zal de klachtenregeling worden besproken met iemand uit zijn/haar netwerk.

Procedure;

Een klacht kan ingediend worden door de cliënt (de gementoreerde), door iemand uit zijn/haar netwerk of door de instelling waar de cliënt woont en/of zorg van ontvangt.

De klager kan op de site www.wijmentorschappen.nl het klachtenformulier downloaden, waarmee de klacht gemeld kan worden. Deze moet volledig worden ingevuld en ondertekend. Dit formulier kan per mail of per post naar Wij Mentorschappen worden opgestuurd.

Wanneer de cliënt niet in staat is om schriftelijk een klacht in te dienen en dit niet door iemand uit zijn of haar omgeving kan worden gedaan, is het mogelijk om mondeling een klacht in te dienen. Dit kan door telefonisch contact met ons op te nemen (06 49 200 334 of 06 494 888 12)

De klager zal binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging krijgen van de aangeklaagde. Wanneer de klacht als gegrond wordt beschouwd, zal de klager schriftelijk worden geïnformeerd over de gevolgen en de afhandeling, ook wanneer de klacht als ongegrond wordt beschouwd. De klacht zal binnen zes weken worden afgehandeld.

Wanneer de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan er ook een klacht worden ingediend bij de kantonrechter. De uitspraak van de rechter zal voor beide partijen (klager en aangeklaagde) als bindend moeten worden beschouwd. Wanneer de klager direct een klacht wil indienen bij de kantonrechter zonder dit eerst bij Wij Mentorschappen te doen, dan staat de cliënt hierin vrij.

Ingediende klachten, de afhandeling en de mogelijke gevolgen hiervan zullen worden bewaard in een klachtenregister. In overleg is dit register inzichtelijk.

Tot 12 maanden na beëindiging van het dossier/de beschikking heeft de cliënt en diens netwerk de mogelijkheid om een klacht in te dienen, daarna wordt de klacht niet meer als ontvankelijk beschouwd.

Slotbepaling;

Deze klachtenregeling treedt in werking vanaf 01-04-2019 en geldt voor onbepaalde tijd.