



Klachtenregeling Zonlicht Persoonlijke Begeleiding Versie 5, 20 juni 2019

Algemene bepalingen

De klachtenregeling wordt tijdens de intakefase of bij benoeming of onverwijld na de benoeming van Winny Wesdorp als mentor aan de cliënt verstrekt. De klachtenregeling is ook gepubliceerd op de website www.zonlicht.nu

Begripsomschrijvingen

Zonlicht Persoonlijke Begeleiding: 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 Zonlicht Persoonlijke Begeleiding ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Winny Wesdorp 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 Winny Wesdorp 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 te vinden is op de website www.zonlicht.nu of telefonisch opgevraagd kan worden. Of de klager kan de klacht mondeling bekend maken.

3. Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden bij: Winny Wesdorp, Wedderweg 4, 9699 RC Vriescheloo. 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 (Een document van het besluit kwaliteitseisen is tevens te vinden op www.zonlicht.nu)

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 Winny Wesdorp 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 Winny Wesdorp voor te leggen aan de kantonrechter.

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

9. Winny Wesdorp handelt klachten altijd af in overeenstemming met deze klachtenregeling.

10. Bij ongegrondverklaring van de klacht, kan de klager met zijn/haar klacht bij de vervangende mentor van Winny Wesdorp, Anna Bonder, terecht of bij de kantonrechter.

11. De ingediende (en door de klager ondertekende) klacht wordt door Winny Wesdorp geregistreerd in het klachtenregister. De bevestiging van de registratie en ontvangst van de klacht wordt per omgaande post aan de klager getourneerd.

12. Winny Wesdorp 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 Winny Wesdorp 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 kantontrechter ter inzage te overleggen.

Slotbepaling Deze regeling treedt in werking op 4 augustus 2015 (vanaf versie 1) en geldt voor onbepaalde tijd.



Klachtformulier van Zonlicht Persoonlijke Begeleiding

Naam cliënt:

Naam klager:

Indien van toepassing, relatie tot klager:

Naam beklagde:

Aanleiding klacht:

Klacht:

Tijdstip van ontstaan klacht:

Datum ondertekening:

Handtekening: