

**Klachtenformulier:**

Uw gegevens (gegevens van de client)
Voorletters/achternaam:
Adres:
Postcode/woonplaats:
Telefoonnummer:
E-mailadres:
Geslacht: man /vrouw
Geboortedatum:
Naam mentor/ medewerker:
Gegevens van degene die namens u (de client) een klacht indient
Voorletters/achternaam:
Adres:
Postcode/woonplaats:
Telefoonnummer:
E-mailadres:
Geslacht: man /vrouw
Geboortedatum:
Instelling:
Is de client ervan op de hoogte dat U een klacht indient? Ja /Nee
Wat is uw relatie tot de cliënt:



Klachtenregeling Mentor3connect

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.

De klachtenregeling is ook te vinden op de site www.mentor3connect.nl

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.mentor3connect.nl het klachtenformulier downloaden, waarmee de klacht gemeld kan worden. Dit formulier moet volledig worden ingevuld en ondertekend. Dit formulier kan per mail (info@mentor3connect.nl) worden opgestuurd.

De klager zal binnen 10 werkdagen 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 na ontvangst 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 Mentor3connect te doen, dan staat de klager 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 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 treed in werking vanaf 01-04-2024 en geldt voor onbepaalde tijd.