

Klachtenprocedure

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder: Professioneel Mentor:

Verder te noemen de mentor. De persoon die op grond van een beschikking van de kantonrechter optreedt als mentor in zaken van niet-vermogensrechtelijke aard van de rechthebbende.

Vervanger:

Degene die in ten tijden van afwezigheid van Meeuwis MW de werkzaamheden tijdelijk waarneemt.

Rechthebbende:

Een persoon wiens zaken van niet-vermogensrechtelijke aard waargenomen worden door de mentor benoemd bij beschikking van de kantonrechter.

Bezwaar:

Een officieuze uiting van onvrede over de dienstverlening van de mentor.

Klacht:

Een formele, schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de mentor.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor de rechthebbende en degene die gerechtigd is de mentor te verzoeken als bedoeld in artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de mentor die het dossier van rechthebbende beheert. Deze tracht het bezwaar mondeling of schriftelijk in overleg met rechthebbende op te lossen. Lukt dit niet dan wordt getracht het bezwaar op een later moment in der minne op te lossen. De rechthebbende ontvangt hierover een schriftelijk bericht, van de wijze waarop het bezwaar door de mentor is afgedaan. Is de rechthebbende niet tevreden over de afhandeling dan kan hij / zij een klacht indienen bij het Kantongerecht.

Artikel 4

1) Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Een klacht moet ondertekend zijn en tenminste bevatten:

- a. Naam en adres van de indiener,
- b. De dagtekening waarop de klacht verstuurd wordt;
- c. De naam van de persoon waartegen de klacht gericht is;
- d. Weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip, de klacht dient duidelijk omschreven te zijn;