

## Klachtenreglement Mentorschap

### ➤ **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Mentor: Tandem Bewind, Postbus 10276, 6000 GG, Weert
- Cliënt: iedere persoon die door de rechtbank onder mentorschap is gesteld en waarbij Tandem Bewind tot mentor is benoemd.
- Klager: een persoon als bedoeld in artikel 451, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.
- Klacht: een schriftelijke of anderszins uitdrukkelijk als klacht ingediende, uiting van onvrede over de dienstverlening van de mentor.

### ➤ **Artikel 2**

Een klacht welke wordt ingediend door degene die gerechtigd is mentorschap te verzoeken als bedoeld in art. 451, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek:

- Betrokkene zelf (cliënt),
- Echtgenoot/partner/andere levensgezel,
- Bloedverwanten tot en met de 4e graad,
- Gezagsouder,
- Voogd,
- Curator en bewindvoerder,
- Openbaar ministerie,
- Instelling die de betrokkene verzorgt of begeleidt

Indien de klacht ingediend wordt door degene die gerechtigd is om mentorschap te verzoeken dan valt de klacht onder de kwaliteitseisen en zal deze behandeld worden volgens dit klachtenreglement. Voor het overige mag iedereen een klacht indienen maar is dit klachtenreglement niet bindend.

### ➤ **Artikel 3**

- Een klacht kan schriftelijk of anderszins bij de mentor worden ingediend. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd.
- De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht, afgehandeld door de mentor.

### ➤ **Artikel 4**

- Er kan gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier wat te vinden is op de website van Tandem Bewind.

➤ **Artikel 5**

- De mentor stelt een onderzoek in naar de klacht. De mentor probeert de klacht in overleg met de klager op te lossen.
- De klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard.
- De uitkomst van het onderzoek naar de klacht wordt te allen tijde schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.
- Maatregelen die naar aanleiding van de gegrondverklaring van een klacht zijn dan wel worden genomen, worden schriftelijk bevestigd aan de klager. Voorbeelden hiervan zijn; het uitspreken van een verontschuldiging of de aanpassing van een werkproces. Daarnaast zullen de gemaakte afspraken schriftelijk aan de klager worden bevestigd.

➤ **Artikel 6**

- De klager kan eventueel ook een klacht indienen bij de kantonrechter.

➤ **Artikel 7**

- Elke klacht en de wijze waarop de klacht is afgehandeld, wordt vastgelegd en gearhiveerd.

➤ **Artikel 8**

- Klachten zullen met strikte geheimhouding worden afgehandeld. Bij het verwerken van de gegevens houdt de mentor zich aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

➤ **Artikel 9**

- Deze regeling treedt in werking op 16 november 2017 en geldt tot wijziging en/of aanvulling daarvan.
- Van een wijziging zal de mentor de cliënt schriftelijk informeren.