

Klachtenregeling Stuij Mentorschap

Doel van de klachtenregeling

Stuij Mentorschap streeft naar een professionele, zorgvuldige en cliëntgerichte dienstverlening. Ondanks deze inzet kan het voorkomen dat een cliënt, vertegenwoordiger, familielid of andere betrokkene niet tevreden is over de dienstverlening. Deze klachtenregeling biedt een duidelijke procedure voor het indienen en behandelen van klachten.

Indienen van een klacht

Een klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening, communicatie, bereikbaarheid of het handelen van Stuij Mentorschap.

Een klacht kan worden ingediend door degene die bevoegd is het mentorschap te verzoeken, zoals beschreven in artikel 451, eerste en tweede lid, van boek 1 van het Burgerlijk Wetboek (mentorschap) te weten;

- De echtgenoot of andere partner
- Familieleden (bloedverwanten) tot in de 4^e graad; dit zijn ouders, grootouders, kinderen, kleinkinderen, broers, zussen, ooms, tantes, neven en nichten
- De bewindvoerder van de betrokkene
- De instelling die de betrokkene verzorgt of begeleidt
- De officier van justitie

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij:

Stuij Mentorschap
Postbus 3209
4700 GE Roosendaal

E-mail: info@stuijmentorschap.nl
Telefoon: 06 14886845

Bij voorkeur bevat de klacht:

- Naam en contactgegevens van de indiener.
- Datum van de klacht.
- Omschrijving van de klacht.
- Eventuele relevante documenten of correspondentie.

Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging.

Stuij Mentorschap onderzoekt de klacht zorgvuldig en stelt, indien nodig, aanvullende vragen aan betrokkenen.

Binnen zes weken na ontvangst wordt de klacht afgehandeld en ontvangt de indiener een schriftelijke reactie met daarin:

- De bevindingen.
- Het standpunt van Stuij Mentorschap.
- Eventuele maatregelen of oplossingen.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Gegevens die worden verstrekt in het kader van de klacht worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en worden verwerkt conform de geldende privacywetgeving.

Onafhankelijke behandeling

Als een klacht ongegrond wordt verklaard, kan de klager de klacht rechtstreeks voorleggen aan de toezichthoudende kantonrechter.

Registratie van klachten

Stuij Mentorschap registreert alle ontvangen klachten en de afhandeling ervan. Deze registratie helpt de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en waar mogelijk te verbeteren.

Slotbepaling

Stuij Mentorschap ziet klachten als een waardevol middel om de dienstverlening verder te verbeteren. Iedere klacht wordt serieus genomen en zorgvuldig behandeld.