

Klachtenreglement

BeHulpSaam



Friona Brinkerhof

06-53316332

friona@behulpsaam.nl

Klachtenreglement - BeHulpSaam

In dit document wordt de klachtenregeling beschreven:

Hoe een klacht ingediend wordt, en hoe vervolgens de ingediende klacht behandeld wordt.

Een klacht indienen

Overal waar gewerkt wordt kunnen dingen misgaan of anders verlopen dan u gedacht had. Dan is het belangrijk om hierover tijdig in gesprek te gaan. Samen kunnen we dan proberen uw onvrede weg te nemen. BeHulpSaam streeft er naar de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren. Uw opmerkingen kunnen daarbij helpen.

Als we samen niet tot een bevredigende oplossing komen heeft u het recht om een klacht in te dienen. In dit reglement staat beschreven hoe u dat doet (of laat doen); wat u van mij kan verwachten en welke termijnen door mij gehanteerd worden.

Artikel 1

Alleen een cliënt van BeHulpSaam kan een klacht indienen. Daarnaast kan iedereen die bevoegd is om namens u het mentorschap aan te vragen een klacht indienen.

Artikel 2

Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Zo nodig ben ik u behulpzaam bij het opstellen van de klacht.

Een klacht moet zijn ondertekend en tenminste het volgende bevatten:

- Uw naam, adres en woonplaats of dat van degene die namens u de klacht indient;
- De datum
- Een omschrijving waar de klacht overgaat

Uw klacht moet zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 12 maanden na de gebeurtenis(sen) waarover u klaagt bij BeHulpSaam worden ingediend.

Artikel 3

Binnen één week na ontvangst van de klacht krijgt u een ontvangst bevestiging waarin ook staat hoe er verder met uw klacht wordt omgegaan.

Binnen zes weken na ontvangst van de klacht krijgt u een schriftelijke reactie, waarin staat wat er met uw klacht is gedaan en welke beslissing er is genomen. In de brief wordt ook uitgelegd waarom de beslissing is genomen. Indien nodig licht ik de schriftelijke reactie mondeling toe.

Als uw klacht terecht was dan staat in de brief beschreven welke gevolgen dit heeft voor de uitvoering van het mentorschap.

Verder staat in de brief welke mogelijkheden u heeft als de klacht niet terecht wordt bevonden en u het daar niet mee eens bent.

Artikel 4

Indien u het niet eens bent met de beslissing die op uw klacht is genomen heeft u de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de kantonrechter.

De klacht bij de kantonrechter moet schriftelijk worden ingediend.

Zo nodig ben ik u behulpzaam bij het opstellen van de klacht.

U heeft het recht om ook zonder dat u eerst bij BeHulpSaam een klacht heeft ingediend dit te doen bij de kantonrechter.

Artikel 5

Vanzelfsprekend wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld. Mocht het nodig zijn om inlichtingen in te winnen bij derden dan zal vooraf toestemming aan u worden gevraagd.

Artikel 6

Op grond van het Besluit kwaliteitseisen Curatoren, Beschermingsbewindvoerders en Mentoren is BeHulpSaam verplicht de ingediende klachten op te nemen in een klachtenregister. Daarin wordt aantekening gehouden van de ingediende klachten, de genomen beslissingen en de daaruit voortvloeiende maatregelen die genomen zijn.

Dit klachtenreglement gaat terstond in op 02-11-2017. Dit is de datum waarop de benoeming van F.J. Brinkerhof-Hulshof van BeHulpSaam als mentor bij de rechtbank is uitgesproken en geldt voor onbepaalde tijd.