

KLACHTENREGLEMENT

DLH mentorschap doet haar uiterste best om de belangen van cliënten zo goed mogelijk te behartigen. Mocht u desondanks toch niet tevreden zijn met het mentorschap van DLH kunt u een klacht indienen.

Hoe dient u een klacht in?

1. Een klacht kan worden ingediend door: De cliënt, diens belanghebbenden (bv. een familielid) of de betrokken instantie(s) (bv. een bewindvoerder of zorginstelling waar cliënt verblijft)
2. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk of per mail gemeld worden.
De klacht dient zsm, doch uiterlijk binnen 6 maanden na de gebeurtenis waarover u klaagt, ontvangen te zijn door DLH mentorschap.

De klacht dient te worden ondertekend en moet tenminste vermelden:
 - Naam, adres en woonplaats van de cliënt en indien van toepassing de naam, adres en woonplaats van degene die namens de cliënt een klacht indient.
 - Datum
 - Omschrijving van de klacht
3. De klacht moet door de klager voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil DLH Mentorschap de klacht in behandeling kunnen nemen.
4. DLH Mentorschap bevestigt binnen 1 week de ontvangst van de klacht en wordt de cliënt en eventuele andere belanghebbenden uitgenodigd voor een gesprek. In dit gesprek kan de cliënt uitleggen waarom hij / zij een klacht heeft ingediend. De cliënt heeft hierbij de mogelijkheid bewijsstukken aan te leveren. DLH mentorschap kan ook verzoeken aan cliënt om bewijsstukken aan te leveren. Het streven is om tijdens het gesprek tot een oplossing te komen en nieuwe afspraken te maken. Indien er een oplossing wordt gevonden die beide partijen akkoord bevinden, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
Indien het gesprek niet tot een oplossing heeft geleid, onderzoekt DLH mentorschap de klacht zorgvuldig en neemt een beslissing. DLH mentorschap zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
5. Indien de klacht ongegrond wordt geacht door DLH mentorschap, wordt er een reactie gestuurd naar de klager waarin toegelicht wordt waarom de klacht ongegrond wordt bevonden.
6. Indien de klacht gegrond wordt bevonden door DLH mentorschap ontvangt de cliënt een reactie waarin staat welke gevolgen dit heeft voor de uitvoering van het mentorschap.

7. Indien Partijen niet gezamenlijk tot een oplossing kunnen kan, staat voor de cliënt de mogelijkheid open een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van het NBPM of bij de kantonrechter. De klacht moet ingediend worden bij de kantonrechter van de rechtbank in het arrondissement waar de persoon woont voor wie de maatregel is getroffen
8. Ingediende klachten worden door DLH mentorschap geregistreerd in een klachtenregister.