

## Klachtenregeling Manfred Munters Mentorship

### **Algemene bepalingen**

De klachtenregeling wordt tijdens de intakefase of bij benoeming of onverwijld na de benoeming van Manfred Munters als mentor aan de cliënt verstrekt. De klachtenregeling is ook gepubliceerd op de website [www.manfredmunters.nl](http://www.manfredmunters.nl)

### Begripsomschrijvingen

*Manfred Munters Mentorship* : handelsnaam van de eenmanszaak, waarvan professioneel mentorship een onderdeel is.

*Mentor* : de persoon die is tewerkgesteld als mentor na benoeming middels een gerechtelijke beschikking uitgevaardigd door het van toepassing zijnde kantongerecht.

*Cliënt* : de natuurlijke rechtspersoon zoals vermeld in de gerechtelijke beschikking ten aanzien van het uit te voeren mentorship.

*Klacht* : een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Manfred Munters Mentorship ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Manfred Munters als mentor.

*Klager* : de cliënt of diens bloed- of aanverwanten (als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek) die een klacht uit.

*Aangeklaagde* : de persoon waarover geklaagd wordt (in dit geval de mentor), dit alles in het kader van de uitvoering van het aan hem toegewezen mentorship.

*Klachtenregister* : register waarin door Manfred Munters een klacht én de complete afhandeling hiervan geregistreerd wordt.

### Procedure:

1. Door de cliënt of zijn/haar partner en naaste familieleden en de instelling waar de cliënt wordt verzorgd of begeleiding krijgt kan een klacht worden ingediend bij Manfred Munters.
2. De klager kan op eenvoudige wijze de klacht bekend maken middels het klachtenformulier dat te vinden is op de website [www.manfredmunters.nl](http://www.manfredmunters.nl) of telefonisch opgevraagd kan worden.
3. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk ingediend worden bij: Manfred Munters, Postbus 36, 9780 AA Bedum.

Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

- de naam en het adres van de indiener;

- de dagtekening;
- een omschrijving waartegen de klacht is gericht en het tijdstip.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

4. De mentor stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en/of de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Er wordt uiterlijk binnen 6 weken na indienen van de klacht schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.
5. Wanneer de klacht ongegrond wordt verklaard zal hier een toelichting op worden verstrekt.
6. Indien een klacht gegrond wordt verklaard wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de gevolgen welke Manfred Munters hieraan verbindt. (Zoals bijv. aanpassen van de werkwijze van de mentor, het uitspreken van een verontschuldiging, de vergoeding van nodeloos veroorzaakte kosten voor de cliënt) Dit wordt geregistreerd in het klachtenregister.
7. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door Manfred Munters voor te leggen aan de kantonrechter.
8. Het staat de cliënt altijd vrij om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de kantonrechter.
9. Manfred Munters handelt klachten altijd af in overeenstemming met deze klachtenregeling.
10. Bij ongegrondverklaring van de klacht, kan de klager met zijn/haar klacht bij de vervangende mentor van Manfred Munters, Ben Wortelboer, terecht.
11. De ingediende (en door de klager ondertekende) klacht wordt door Manfred Munters geregistreerd in het klachtenregister. De bevestiging van de registratie en ontvangst van de klacht wordt per omgaande post aan de klager geretourneerd.
12. Manfred Munters kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing (en motivatie) wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt.
13. De uitspraak van de rechter zal door klager en aangeklaagde als bindend beschouwd moeten worden.
14. Een klacht van de cliënt wordt na 12 maanden na beëindiging van het desbetreffende mentorschap door Manfred Munters niet meer als ontvankelijk beschouwd.
15. De complete afhandeling van de klacht wordt eveneens geregistreerd in het klachtenregister, dit klachtenregister (ten aanzien van de betreffende klacht) is op verzoek van klager en (indien noodzakelijk) de kantonrechter ter inzage te overleggen.

Slotbepaling Deze regeling treedt in werking op 4 augustus 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.

Versie 0.2-2016

## Klachtformulier van Manfred Munters Mentorship

**Naam cliënt:**

**Naam klager:**

**Indien van toepassing, relatie tot klager:**

**Naam beklagde:**

**Aanleiding klacht:**

**Klacht:**

**Tijdstip van ontstaan klacht:**

**Datum ondertekening:**

**Handtekening:**