

Klachtenreglement Driepas Bewindvoering

1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Driepas Bewindvoering Uslu;
- Bewindvoerder: mr. S. Uslu;
- Klager: Degene die de klacht indient;
- Cliënt: De persoon die onder bewind is gesteld en bij wie de organisatie tot bewindvoerder is benoemd;
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

2. Geldigheid

- 2.1 Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten en degene die gerechtigd is het bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het BW. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Voor het laten vertegenwoordigen dient een schriftelijke machtiging overlegd te worden.

3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Om een klacht goed in behandeling te kunnen nemen dient deze wel op schrift te worden gesteld en tenminste bevatten:
- Naam en adres van de klager;
 - Een dagtekening;
 - Een omschrijving van de klacht;
 - Handtekening klager.

4. Ontvangstbevestiging

- 4.1 De organisatie bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Als de klacht door een gemachtigde is ingediend, wordt de ontvangstbevestiging aan de gemachtigde gestuurd.

5. Ontvankelijkheid/behandeling

- 5.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:
- De klager niet ontvankelijk is;
 - De klager en/of de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht tot een rechter wendt;
 - De klacht anoniem is;

6. Afhandeling van de klacht
 - 6.1 De organisatie, vertegenwoordigd door de bewindvoerder zal een zitting beleggen waarin klager en aangeklaagde door middel van een mondelinge behandeling met hoor en wederhoor hun zienswijzen kunnen toelichten;
 - 6.2 De organisatie, vertegenwoordigd door de bewindvoerder, neemt daarna een beslissing over de klacht en de naar aanleiding hiervan te ondernemen acties;
 - 6.3 Klager wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de mondelingen behandeling van de klacht, schriftelijk ingelicht over de door de organisatie te ondernemen acties naar aanleiding van de klacht;
 - 6.4 De klacht wordt maximaal binnen 6 weken na indiening afgehandeld;
 - 6.5 Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt of wanneer klager niet tevreden is met de manier waarop de klacht is afgehandeld, dan kan klager de klacht voorleggen aan de toezichthoudende kantonrechter.

7. Geheimhouding
 - 7.1 Alle klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Er wordt alleen informatie bij derden opgevraagd na voorafgaande schriftelijke toestemming van cliënt.

8. Klachtenregistratie/archivering
 - 8.1 Ingekomen klachten worden door de klachtencoördinator geregistreerd en gepubliceerd in het jaarverslag van Driepas Bewindvoering naar:
 - Aantal klachten;
 - Onderwerp van de klacht;
 - Aard van de klacht;
 - Wijze van afdoening;
 - N.a.v. de klacht getroffen maatregelen;
 - Eventueel andere kenmerken die relevante informatie kunnen opleveren.
 - 8.2 De organisatie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem.

9. Werkingsduur
 - 9.1 Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.

Maastricht, 1 juni 2018

S. (Serkan) Uslu
Driepas Bewindvoering