

Artikel 1 Definitie	
In deze regeling wordt verstaan onder:	
Kantoor	De Regt Bewind B.V.
Eigenaar	Eigenaar van De Regt Bewind B.V..
Medewerker	Iedere medewerker die werkzaam is voor De Regt Bewind B.V.
Cliënt	Een onder bewind, mentorschap dan wel curatele gestelde, waarvoor De Regt Bewind B.V., Mr. drs. B.H.J. de Regt, M.J.P. de Regt dan wel H.B. Westerik-van 't Einde tot bewindvoerder, mentor of curator is benoemd of iemand met wie het kantoor een overeenkomst heeft gesloten.
Klager	Diegene die gerechtigd is curatele, mentorschap dan wel bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 379 lid 1 en 2 boek 1 BW (betrokkene, diens partner, naaste familie, instelling waar betrokkene wordt verzorgd of begeleid, dan wel een ieder ander die betrokken is), conform de bepalingen in het kwaliteitsbesluit.
Bezwaar	Een mondeling of schriftelijk ter kennis van het kantoor gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van het kantoor.
Klacht	Een mondelinge of schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij het Kantoor ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van het kantoor.
Artikel 2 Bereik	
Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over een medewerker, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een bezwaar of klacht. Ook onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van het kantoor en/of haar medewerkers bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in het kantoor kan schaden, kunnen worden gemeld.	

Deze regeling geldt voor een ieder die gerechtigd is curatele, mentorschap dan wel bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 379 lid 1 en 2 boek 1 BW (betrokkene, diens partner, naaste familie, instelling waar betrokkene wordt verzorgd of begeleid, dan wel een ieder ander die betrokken is), conform de bepalingen in het kwaliteitsbesluit Zij kunnen zich bij de indiening van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of laten bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Artikel 3 Ontvangstbevestiging, registratie en archivering

De behandelaar stuurt de cliënt die een bezwaar of klacht indient binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst. De ingediende bezwaren en klachten worden opgenomen in de bezwaren- en klachtenregistratie van het kantoor. Als een bezwaar of klacht is opgelost of afgedaan wordt dit vastgelegd in de bezwaren- en klachtenregistratie.

Indien een bezwaar of klacht wordt ingediend, waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal deze naar de betreffende instantie worden doorgezonden. Cliënt wordt hiervan in kennis gesteld. Klager wordt eveneens geïnformeerd indien een klacht niet voor het kantoor bestemd is en niet doorgezonden kan worden.

Artikel 4 Indiening bezwaar

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert of tegen wie het bezwaar is gericht. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de eigenaar. Deze behandelt het bezwaar en tracht, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de eigenaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 5 Indiening klacht

Klachten worden terstond gemeld aan de eigenaar. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht.

De eigenaar gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening, waartoe het kantoor zich heeft verbonden. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Zowel bij het ongegrond verklaren van een klacht, alsmede bij het gegrond verklaren van een klacht, wordt toegelicht waarom een klacht ongegrond, dan wel gegrond verklaard is, waarbij bij gegrond verklaren van een klacht de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden ondernomen worden verklaard.

Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk en voorzien van een toelichting ter kennis zijn gebracht aan de klager.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door onze organisatie voor te leggen aan de branchevereniging VeWeVe.

Wanneer een klacht ingediend wordt door een klager waarop de wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing is, een minnelijke oplossing niet mogelijk is gebleken en de klager de bevindingen en conclusies uit het onderzoek verwerpt, zal de klacht gemeld worden bij de Rechter-Commissaris. De Rechter-Commissaris wordt om advies of een verhoor verzocht teneinde het geschil op te lossen. Het advies, of de conclusies van de Rechter-Commissaris zal worden aanvaard en op gevolgd.

Klachten kunnen bij voorkeur schriftelijk, maar ook mondeling gemotiveerd worden ingediend. Een klacht dient bij voorkeur te bevatten:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening waarop de klacht verstuurd wordt;
- de naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht;
- mogelijke bewijsstukken.

Artikel 6 Geen verplichting tot bezwaar- of klachtbehandeling

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- deze betrekking heeft op een klacht die al eerder met inachtneming van deze regeling is afgehandeld;
- het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is;
- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde bezwaar/klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Van het niet in behandeling nemen of staken van de behandeling van het bezwaar of de klacht, wordt de cliënt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7 Bekendmaking en werking

- Deze regeling kan worden aangehaald als de klachtenregeling van De Regt Bewind B.V..
- De klachtenregeling wordt na het intakegesprek ter informatie aan cliënt verstrekt.
- Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.
- Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opneming in het kantoorhandboek en door publicatie op de website van De Regt Bewind B.V.
- Bezwaren of klachten kunnen gericht worden aan:

De Regt Bewind B.V.
T.a.v. Bezwaren en klachten
Postbus 2777
7301 EG Apeldoorn

Per e-mail aan: info@deregtbewind.nl
Telefonisch op 055 843 00 55

aldus opgesteld op 1 maart 2015 te Apeldoorn
1^e aanpassing januari 2017
2^e aanpassing september 2017