



Klachtenregeling

Algemene bepalingen

Art. 1

Deze klachtenregeling is opgesteld conform het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren.

Art. 2

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bezwaar; een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Derkx & Van Hoek.
- b. klacht; Een mondelinge of schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij Derkx & Van Hoek ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Derkx & Van Hoek.
- c. klager; diegene die een bezwaar of een klacht indient.
- d. Behandelaar; Diegene die een bezwaar of een klacht behandelt, dit is altijd een ander dan op wie de klacht betrekking heeft, tenzij deze betrekking heeft op een van de eigenaren van Derkx & Van Hoek.

Art. 3

Deze regeling geldt uitsluitend voor diegenen die volgens art. 1:432 BW het bewind kunnen verzoeken, namelijk;

- a. Rechthebbende,
- b. Echtgenoot van de rechthebbende, danwel zijn geregistreerd partner of andere levensgezel,
- c. Bloedverwanten in de rechte lijn,
- d. Bloedverwanten in de zijlijn t/m de vierde graad,
- e. Voogd van de rechthebbende,
- f. Mentor (als in titel 20 Boek 1 BW) van de rechthebbende,
- g. Curator (als in titel 16 Boek 1 BW) van de rechthebbende,
- h. Diegene die het gezag over rechthebbende uitoefent, (art. 253sa of 253t Boek 1 BW)
- i. Het openbaar Ministerie,
- j. De instelling waar de rechthebbende wordt verzorgd of begeleiding biedt,
- k. Het college van B&W van de gemeente waarde rechthebbende woonplaat heeft.

Art 4

Andere personen, niet genoemd in art. 1:432 BW, kunnen een klacht indienen bij Derkx & Van Hoek. Deze hoeft niet afgehandeld te worden volgens deze regeling.

Bezwaren

Art. 5

- a. Een bezwaar wordt binnen 3 weken na ontvangst behandeld door Derkx & Van Hoek. Derkx & Van Hoek tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klager op te lossen.
- b. Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
- c. Is de klager niet tevreden over de afhandeling van het bezwaar dan kan zij een klacht indienen.

Klachten

Art. 6

Wanneer een klacht wordt gediend wordt ten minste geregistreerd;

- a. De naam en het adres van de klager,
- b. De dagtekening,
- c. Een omschrijving van het gedrag en/of de handeling waartegen de klacht is gericht, evenals het tijdstip van het gedrag en/of de handeling.

Art. 7

Een klacht kan worden ingediend bij de eigenaren van Derkx & Van Hoek; Charlotte Derkx of Charon van Hoek. De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. In deze bevestiging wordt vermeld op welke dag de klacht in ontvangst is genomen.

Art. 8

Afhandeling van een klacht geschied binnen een termijn van 6 weken. Wanneer de afhandeling niet kan geschieden binnen dit termijn vanwege redenen wordt de klager hiervan onverwijld op de hoogte gebracht.

Art. 9

Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

Art. 10

Derkx & Van Hoek stelt een onderzoek in naar de klacht en formuleert de klacht zo nodig nader. Derkx & Van Hoek tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.

Art. 11

Bij (deels) gegrondverklaring van de klacht wordt de klager hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld, evenals van de verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zullen worden ondernomen.

Art. 12

Bij (deels) ongegrondverklaring van de klacht wordt de klager hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Art. 13

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak wordt hem de mogelijkheid geboden zijn klacht bij de kantonrechter voor te leggen.

Registratie

Art. 14

Elke klacht wordt geregistreerd in een klachtenregister. De oplossing of afdoening van de klacht wordt geregistreerd in het register.

Uitsluiting behandeling

Art. 15

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of handeling betreft die langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben voorgedaan.

Art. 16

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 3 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Slotbepaling

Art. 17

Deze regeling treedt in werking op 02-10-2017 en geldt voor onbepaalde tijd. De regeling kan tussentijds worden aangepast door Derkx & Van Hoek.

De laatste aanpassing van deze regeling heeft plaatsgevonden op 22 december 2017.