

Klachtenreglement

Datum

23 januari 2019

Onderwerp

Klachtenreglement

Auteur

Klachtenbehandelaar

Versie

1.3

Organisatie(s)

Reeling Bewindvoerders 's-Hertogenbosch B.V.

Stichting Reeling Mentorschap

Reeling Nalatenschappen B.V.

Definities:

Klachtenreglement: dit klachtenreglement heeft alleen betrekking op de dienstverlening die door Reeling wordt geleverd.

Organisatie: Reeling Bewindvoerders 's-Hertogenbosch B.V., Reeling Nalatenschappen B.V., Stichting Reeling Mentorschap of derden die werkzaamheden verrichten t.b.v. voorgaande organisaties;

Cliënt: een natuurlijk persoon onder bewind, mentorschap of curatele gesteld bij Reeling of een persoon waarmee Reeling een overeenkomst heeft gesloten.

Klacht: een schriftelijke ter kennis van Reeling gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Reeling.

Klachtenbehandelaar: De werknemer van Reeling die belast is met het inhoudelijk behandelen van klachten. Dit is iemand die als zodanig aangewezen wordt door de organisatie. Mocht een klacht het gedrag betreffen van deze medewerker, dan zal de directie van het kantoor het onderzoek op zich nemen.

Beklaagde: De organisatie op wie of op wiens medewerker(s) of anderszins voor haar werkzame personen de klacht betrekking heeft.

Klagers:

I. Cliënt c.q. diens wettelijk vertegenwoordiger dan wel degene die gerechtigd zijn tot het doen van een verzoek tot instelling van een bewind, mentorschap of curatele. Dit betreffen de volgende personen of instellingen:

- Echtgenoot of andere levensgezel;
- Familieleden tot in de 4e graad; dit zijn ouders, grootouders, kinderen, kleinkinderen, broers, zussen, ooms, tantes, neven en nichten;
- De bewindvoerder als er al een maatregel loopt;
- De instelling die de betrokkene verzorgt of begeleidt;
- Het college van burgemeester en wethouders van de woonplaats van de betrokkene als bewind wegens verkwesting of problematische schulden wordt aangevraagd

II. Voormalige cliënt c.q. diens wettelijke vertegenwoordiger dan wel degene die gerechtigd zijn tot het doen van een verzoek tot onderbewindstelling mits de klacht is ingediend binnen een termijn van een jaar na beëindiging van relatie tussen cliënt en organisatie;

III. Erfgena(a)m(en) van cliënt binnen een termijn van een jaar na het overlijden van cliënt.

1. De klacht dient schriftelijk bij Reeling te worden ingediend en omvat feiten en gronden waarop de klacht berust en de eventueel daarbij behorende bewijsstukken.

2. In geval de cliënt zich door een derde laat vertegenwoordigen dient hiervoor een volmacht te worden overlegd. Bij vertegenwoordiging door een advocaat volstaat een opdrachtbevestiging.

3. De klager ontvangt binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de ingediende klacht.

4. De klachtenbehandelaar stelt een summier onderzoek in naar de feiten en omstandigheden van de klacht, waarbij de klacht zo nodig nader wordt geformuleerd. Hij/zij beoordeelt of:

- a. De klacht is gericht tegen een handelen van Reeling;
- b. De klager zich niet ter zake van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend.

De klachtenbehandelaar verklaart de klacht niet-ontvankelijk indien niet is voldaan aan de vereisten genoemd in a en b.

5. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien de gedragingen en/of uitlatingen langer dan zeven jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

6. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemoveerd in kennis gesteld.

7. Procedure is dat een klager zich in eerste instantie wendt tot de betrokken bewindvoerder/mentor/curator/medewerker om tot een oplossing te komen. Indien dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid zal vervolgens de leidinggevende van de beklagde in overleg treden met klager. Leidinggevende hoort de beklagde en klager en van dit gesprek wordt een notitie gemaakt in het dossier.

8. Klager kan vervolgens schriftelijk een klacht indienen omvat met feiten en gronden waarop de klacht berust en de eventueel daarbij behorende bewijsstukken. Dit dient te gebeuren per post of per e-mail gericht aan de klachtenbehandelaar.

9. De klachtenbehandelaar hoort de beklagde en van dit gesprek wordt een schriftelijk verslag opgemaakt. Mochten er meerdere beklagden zijn, worden deze in kennis gesteld en/of gehoord. Het verslag wordt ter goedkeuring voorgelegd aan beklagde(n) en wordt vervolgens naar beide partijen verzonden. Tevens worden partijen op de hoogte gesteld van eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen worden getroffen.

10. Klager krijgt gelegenheid geboden om een mondelinge toelichting op bevindingen en eventuele maatregelen te krijgen.

11. De klacht wordt binnen 6 weken na indiening van de klacht afgehandeld. Deze termijn kan eventueel verlengd worden met vier weken. Indien de termijn wordt verlengd zal dit schriftelijk aan klager worden medegedeeld.

12. Indien blijkt dat een ingediende klacht, voorafgaande aan de behandeling of tijdens de behandeling door de klachtenbehandelaar, in der minne door betrokken partijen is geschikt en indien de klachtenbehandelaar van mening is dat door deze minnelijke regeling de klacht op een verantwoorde manier is afgehandeld, zal de klachtenbehandelaar deze klacht niet verder in behandeling nemen.

13. De klachtenbehandelaar kan besluiten de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond te verklaren. Het besluit is met redenen omkleed.

14. De organisatie draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de getroffen maatregel(en). De organisatie is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier en overgelegd worden aan de auditor. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

15. De organisatie en diens medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken.

16. Mocht blijken dat het niet mogelijk is om tot overeenstemming te komen omtrent een geschil, kan de klager kan een klacht indienen bij de kantonrechter indien het bewindvoering, mentorschap of curatele betreft. In alle overige gevallen kan klager zich wenden tot de burgerlijke rechter.

18. Een klacht wordt niet (verder) behandeld indien de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

19. Indien de klager van de mogelijkheid gebruik maakt om het geschil bij de (kanton)rechter voor te leggen, geeft de organisatie alle medewerking in dezen. Mocht blijken dat het geschil onoverkomelijk is en/of dat de vertrouwensrelatie dusdanig beschadigd is dat er geen samenwerking met cliënt meer mogelijk is, zal de organisatie een verzoek bij de kantonrechter indienen tot ontslag.

20. Deze regeling treedt in werking op 11 februari 2019 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website.