

Klachtenregeling van Bureau De Vegt B.V., kantoorhoudend te Wolvega

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **besloten vennootschap:** Bureau De Vegt B.V., de rechtspersoon die optreedt als bewindvoerder, mentor of curator;
- **bestuur/directeur:** de directie van Bureau De Vegt, mevrouw H. de Vegt;
- **bewind medewerker:** de medewerker die als bewindvoerder, mentor of curator het dossier in behandeling heeft;
- **medewerker:** iedere andere werknemer van Bureau De Vegt B.V. dan de directeur;
- **cliënt:** De persoon waarvan de goederen en gelden onder bewind zijn gesteld, de persoon die onder curatele is gesteld bij Bureau De Vegt B.V., de gementoreerde bij Bureau De Vegt B.V.;
- **klager:** De cliënt, zijn vertegenwoordiger of degene die de cliënt bijstaat. Degene die bevoegd is de onderbewindstelling/het mentorschap/ de curatele te verzoeken. De erfgenamen van de cliënt binnen een termijn van een jaar na overlijden van de cliënt.
- **aangeklaagde:** de bewind medewerker of medewerker werkzaam bij Bureau De Vegt B.V.;
- **klacht:** Een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Bureau De Vegt B.V.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor diegene die in artikel 1 als klager worden aangemerkt en voor voormalige cliënten van Bureau De Vegt B.V., binnen een 3 maanden na beeindiging van de vertegenwoordiging door Bureau De Vegt B.V.. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Bureau De Vegt B.V. zal alsdan een schriftelijke machtiging opvragen.

Klachten

Artikel 3

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd ingediend worden bij de directie van Bureau De Vegt B.V., Markt 59 8471 AS WOLVEGA.

Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten;

- naam en adres van de klager;
- de dagtekening;
- de naam van de (bewind) medewerker waartegen de klacht is gericht;
- een omschrijving van de klacht.

Klachten die niet gedagtekend zijn worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst. De ontvangst van de klacht wordt binnen 1 week schriftelijk bevestigd.

Artikel 4

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

- de klager zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

Indien de klacht ongegrond wordt verklaard dan wordt dit binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld.

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk behandeld, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst, door de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht indien nodig nader, hoort de klager in persoon of telefonisch en probeert de klacht door bemiddeling op te lossen.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 6

De directie archiveert de gegrond verklaarde klachten in het centrale registratiesysteem. De directie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen n.a.v. het onderzoek naar de klacht, maar ook van conclusies die de directie daaraan verbindt, de eventuele verdere maatregelen die n.a.v. de bevindingen genomen gaan worden.

Artikel 7

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld.

Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.