

Klachtenreglement

1. Algemene bepalingen

1.1 De klachtenregeling is van toepassing op alle werkzaamheden van De Vrije Hoeve.

1.2 In de klachtenregeling wordt verstaan onder:

- rechthebbende: de persoon wiens goederen door de rechter onder bewind zijn gesteld en voor wie De Vrije Hoeve is benoemd als bewindvoerder of de persoon die een overeenkomst heeft met De Vrije Hoeve.
- bewindvoerder: De Vrije Hoeve, postbus 9016, 6500 GT te Nijmegen, KvK-nummer 64862909
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij bewindvoerder ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van bewindvoerder.

1.3 Alleen een rechthebbende kan een klacht indienen. De rechthebbende kan zich bij het indienen van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen. Bewindvoerder zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

2. Het indienen van een klacht

2.1 Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van De Vrije Hoeve.

2.2 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk of digitaal worden ingediend bij De Vrije Hoeve

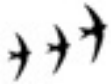
2.3 Een klacht moet zijn ondertekend of via het e-mailadres van de indiener verzonden zijn en bevat tenminste:

- de naam, hoedanigheid en het adres van de indiener;
- de datum waarop de klacht is verstuurd;
- de naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht;
- een zo compleet mogelijke beschrijving van het gedrag of gebeurtenis waartegen de klacht is gericht en – als dat mogelijk is – een datum waarop dit heeft plaatsgevonden;
- eventuele bewijsstukken.

2.4 Klachten die niet compleet zijn, zullen worden teruggekoppeld met het verzoek de klacht te completeren.

3. Ontvangstbevestiging

De bewindvoerder 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.

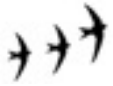


4. Geen verplichting tot behandeling van de klacht

- 4.1 De bewindvoerder is niet verplicht een klacht te behandelen als rechthebbende zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- 4.2 De bewindvoerder is niet verplicht een klacht te behandelen als tussen het indienen van de klacht en het klachtwaardige gedrag of gebeurtenis een periode van drie maanden of meer is verstreken;
- 4.3 De klacht anoniem is;
- 4.4 Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt rechthebbende (of de gemachtigde) daarvan binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht.

5. Afhandeling van de klacht

- 5.1 De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:
 - de bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Beide partijen kunnen zich bij dit gesprek laten bijstaan;
 - de bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op;
 - indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld;
 - het onderzoek neemt maximaal 3 weken in beslag.
- 5.2 Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:
 - in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
 - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of;
 - na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is
- 5.3 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden genomen.
- 5.4 Indien de klacht direct in het persoonlijk gesprek is opgelost, maakt de bewindvoerder van dit gesprek een verslag. Een kopie van het verslag zal binnen vijf werkdagen na het gesprek aan rechthebbende (of diens vertegenwoordiger) worden gestuurd.
- 5.5 De bewindvoerder zal tegelijk met het verslag schriftelijk aan rechthebbende laten weten hoe de klacht is afgehandeld.



De Vrije Hoeve
beschermingsbewind en advies

6. Afwijzing klacht

Indien de klacht ongegrond wordt verklaard of afgewezen wordt is het mogelijk de klacht voor te leggen aan de rechtbank.