

Klachtenregeling 2015

Artikel 1 Definitie

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Directie: een van de directieleden van Koops Zwanenburg & de Heer.
- b. Klager: een persoon die een klacht indient bij Koops Zwanenburg & de Heer.
- c. Aangeklaagde: de persoon tegen wie een klacht ingediend wordt

Artikel 2 Bereik

Aangeklaagd kunnen worden:

- a. De organisatie Koops Zwanenburg & de Heer.
- b. In of voor organisatie werkzame personen welke kunnen zijn:
 1. Directie van Koops Zwanenburg & de Heer.
 2. Bewindvoerders werkzaam voor Koops Zwanenburg & de Heer.
 3. stagiaires die in het kader van hun opleiding bij Koops Zwanenburg & de Heer werkzaam zijn.
 4. overige bij Koops Zwanenburg & de Heer werkzame personen.

Artikel 3 Klachtrecht

1. Over de wijze waarop Koops Zwanenburg & de Heer of een van zijn personeelsleden zich heeft gedragen tegenover betrokken perso(o)nen, kan door betrokken perso(o)nen een klacht bij een van de directieleden een klacht worden ingediend. Dit laat onverlet het wettelijke recht van betrokkenen om zich tot een, tot een bindende uitspraak bevoegde instantie (Rechtbank, rechter-commissaris) te wenden.

2. Gedrag van een personeelslid werkzaam bij Koops Zwanenburg & de Heer, wordt aangemerkt als gedrag van Koops Zwanenburg & de Heer. Dit voor zover dit gedrag aan Koops Zwanenburg & de Heer kan worden toegerekend.

Artikel 4 Doel van de klachtenregeling

Met de regeling wordt beoogd:

- a. regels te stellen voor een effectieve behandeling van klachten
- b. de vertrouwensrelatie te herstellen tussen klager en Koops Zwanenburg & de Heer
- c. een laagdrempelige toegang te realiseren van klachten van buiten de organisatie over de organisatie en haar medewerkers
- d. op grond van ontvangen klachten structurele tekortkomingen in het interne proces of in uitingen, handelingen en gedragingen van de organisatie te signaleren en te zorgen dat deze signalen worden benut voor kwaliteitsverbetering.
- e. de belangen van de klager en aangeklaagde te behartigen door het scheppen van een duidelijke regelgeving waarlangs klachten aanvankelijk informeel en later formeel worden afgehandeld.



Artikel 5 Indiening van de klacht

1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.
2. Een klacht moet ten minste bevatten:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht.
 - een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht.
3. Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag;
4. Mogelijke bewijsstukken.
5. Indien de klager minderjarig of onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder, voogd of de curator.
6. Klachten welke niet zijn voorzien van een dagtekening, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag dat de klacht wordt ontvangen.
7. Alle klachten dienen in de Nederlandse taal te worden ingediend.
8. Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan kan de klacht niet worden behandeld. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 5 werkdagen hiervan bericht.

Artikel 6 Afdoening in der minne

1. De directie zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de directie en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

Artikel 7 Bijstand door gemachtigde

1. Een klager of diegene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft kan zich door een gemachtigde, advocaten en procureurs laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. De directie zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen.
2. Indien een klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal de directie naar betreffende instantie de klacht doorzenden onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. De directie zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en welke ook niet kan worden doorgezonden zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. De directie zendt een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
5. De directie administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscontrole.



Artikel 9 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De directie is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
2. Indien er langer dan zes maanden tussen handeling en indiening van de klacht heeft is verstreken.
3. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 10 Hoor en wederhoor

1. De directie stelt de klager en diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 11 Behandelingstermijn

1. De directie handelt de klacht analoog aan de Algemene Wet Bestuursrecht binnen 6 weken af.
2. De directie kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
3. Wanneer de klacht een lid van de directie treft, is het dit lid niet toegestaan aan de behandeling van de klacht deel te nemen.

Artikel 12 Afdoening

1. De directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Wanneer een klacht ingediend wordt door een klager waarop de wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing is, en een minnelijke oplossing als bedoeld in artikel 6 niet mogelijk is gebleken, wanneer de klager de bevindingen en conclusies uit het onderzoek verwerpt, zal de klacht altijd gemeld worden bij de rechter-commissaris.
3. De directie zal de Rechter-commissaris om advies of een verhoor verzoeken teneinde het geschil op te lossen.
4. De directie zal het advies, of de conclusies van de Rechter-commissaris aanvaarden en opvolgen.



Koops - Zwanenburg - De Heer

BEWINDVOERINGEN | JURIDISCHE DIENSTVERLENING | SCHULDHULPVERLENING

Artikel 13 Citeertitel, bekendmaking en werking

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Koops Zwanenburg & de Heer.
2. De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.
3. Koops Zwanenburg & de Heer maakt van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar internetsite bekend.
4. Koops Zwanenburg & de Heer heeft deze klachtenregeling als bedoeld in artikel 6 Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerder en mentoren.
5. Deze klachtenregeling treedt in werking voor alle klachten welke ontstaan na 01 januari 2015.

Aldus vastgesteld te Moerkapelle op 01 januari 2015

Klachten kunnen worden gericht aan:

Koops Zwanenburg & de Heer B.V.
T.a.v. de Directie
O.v.v. "klachtenprocedure"
Postbus 4466
3006 AL ROTTERDAM