

D3.2 Klachtenreglement Weeropderit

Artikel 1. Begripsbepaling.

- 1.1 Onder klachtenreglement wordt verstaan: Dit reglement waarin staat beschreven wat u moet doen wanneer u onvrede, bezwaren of klachten heeft over de dienstverlening of bejegening van Weeropderit;
- 1.2 Onder klacht wordt verstaan: een schriftelijk uiting van onvrede over de dienstverlening of bejegening van Weeropderit en/of de wijze waarop de bewindvoerder of mentor zich heeft gedragen (artikel 9:1 Awb); Een klacht heeft betrekking op de bewindvoering of mentorschap;
- 1.3 Onder rechthebbende wordt verstaan: een klant die door de rechtbank onder beschermingsbewind is gesteld of waarover mentorschap is uitgesproken;
- 1.4 Onder aangeklaagde wordt verstaan: De medewerker van Weeropderit tegen wie de klacht is gericht, respectievelijk de eigenaar van Weeropderit waar de klacht betrekking op heeft.
- 1.5 Onder medewerker wordt verstaan: Een persoon die werkzaam is voor Weeropderit, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die bij Weeropderit hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van Weeropderit diensten verlenen aan klanten;
- 1.6 Onder Weeropderit wordt verstaan: Weeropderit, postbus 2210, 8355ZJ te Giethoorn bekend bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86934562;
- 1.7 Onder Klachtencommissie wordt verstaan: Een interne commissie bestaande uit de eigenaar van Weeropderit en niet bij de klacht betrokken bewindvoerders en/of een externe mediator.

Artikel 2. Doel klachtenreglement.

2

- 2.1 Het weergeven en beoordelen van de feitelijke gebeurtenissen;
- 2.2 Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van rechthebbende en aangeklaagde;
- 2.3 Het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door Weeropderit door het signaleren van vaker voorkomende knelpunten in de dienstverlening.

Artikel 3. Indienen klacht

3

- 3.1 De rechthebbende wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- 3.2 Indien in het persoonlijk gesprek de klacht is opgelost, wordt er van het gesprek een verslag gemaakt en binnen 1 week aan rechthebbende gestuurd.
- 3.3 Wanneer rechthebbende en aangeklaagde niet tot een oplossing zijn gekomen heeft de rechthebbende de mogelijkheid tot het opvragen van een klachtenformulier bij een medewerker van Weeropderit of kan deze via de website www.weeropderit.nl downloaden;
- 3.4 Alleen rechthebbende van Weeropderit en hun wettelijk vertegenwoordigers kunnen een klacht indienen;
- 3.5 Een klacht kan alleen schriftelijk (postbus 2210, 8355ZJ, Giethoorn) of digitaal (info@weeropderit.nl ovv klacht) worden ingediend;
- 3.6 Een ingediende klacht wordt behandeld door de klachtencommissie;
- 3.7 Rechthebbende en aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van rechthebbende resp. aangeklaagde;
- 3.8 Rechthebbende en aanklaagde worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk en eventueel mondeling een toelichting te geven op de klacht;

- 3.9 Rechthebbende en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast;

Artikel 4. Procedure

4

- 4.1 Voor het indienen van een klacht gebruikt u het klachtenformulier;
- 4.2 Het klachtenformulier moet volledig ingevuld en binnen 6 weken geretourneerd zijn;
- 4.3 Klachtenformulieren die niet compleet zijn, zullen worden teruggekoppeld met het verzoek de klacht te verduidelijken.
- 4.4 Het feit waartegen geklaagd wordt, mag niet langer dan 3 maanden voor indiening hebben plaatsgevonden;
- 4.5 De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 1 week;
- 4.6 De klachtencommissie zal schriftelijk binnen 4 weken alle betrokken partijen uitnodigen om de klacht te bespreken en indien nodig te bemiddelen;
- 4.7 Binnen 2 weken na het gesprek zal de commissie alle betrokken partijen schriftelijk een uitspraak doen toe komen;
- 4.8 Tijdens het onderzoek naar de klacht wordt er beoordeeld of er een wettelijk voorschrift of regel is overtreden, de klacht in overeenstemming is met de dienstverlening en of de klacht toelaatbaar is;
- 4.9 Tegen een uitspraak van de klachtencommissie is geen bezwaar mogelijk. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, is er een mogelijkheid de klacht na behandeling voor te leggen aan de rechtbank.

Artikel 5. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- 5.1 De klacht niet schriftelijk of digitaal is ingediend;
- 5.2 Weeropderit is niet verplicht een klacht te behandelen als rechthebbende zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter; Het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden;
- 5.3 De klacht anoniem is;
- 5.4 Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt rechthebbende daarvan binnen 1 week werkdagen na ontvangst een schriftelijk of digitaal bericht.

Artikel 6. Afhandeling van de klacht

6

- 6.1 Weeropderit zal de uitkomst van de klachtbehandeling schriftelijk vastleggen en aan rechthebbende versturen via post of e-mail;
- 6.2 In deze schriftelijke uitkomst staan de bevindingen van het onderzoek en eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn.
- 6.3 Weeropderit zal in de schriftelijke uitkomst eveneens laten weten hoe de klacht is afgehandeld.
- 6.4 De schriftelijke uitkomst en bijbehorende stukken worden in het dossier opgenomen

Artikel 7 slotbepaling

7

- 7.1 Weeropderit draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenprocedure.
- 7.2 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist Weeropderit.
- 7.3 Wijziging van dit reglement geschiedt door Weeropderit.
- 7.4 Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2022 en is herzien op 10 januari 2025