

Artikel 1 Definitie

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Kantoor** Bewindvoerderskantoor Hamming.
- **Eigenaar** Eigenaar van Bewindvoerderskantoor Hamming
- **Medewerker** Iedere medewerker die werkzaam is voor Bewindvoerderskantoor Hamming
- **Cliënt** Iemand die door de rechtbank bij Bewindvoerderskantoor Hamming onder bewind, onder curatele en/of onder mentorschap is geplaatst. Of iemand met wie het kantoor een overeenkomst heeft gesloten.
- **Klager** Een cliënt die een klacht heeft ingediend.
- **Klacht** Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij het Kantoor ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van het kantoor.

Artikel 2 Bereik

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over een medewerker, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een klacht. Ook onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van het kantoor en/of haar medewerkers bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in het kantoor kan schaden, kunnen worden gemeld.

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten. Zij kunnen zich bij de indiening van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. De vertegenwoordiger moet beschikken over een schriftelijke machtiging van de cliënt. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.

Artikel 3 Ontvangstbevestiging, registratie en archivering

De behandelaar stuurt de cliënt die een klacht indient binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst. De ingediende klachten worden opgenomen in de klachtenregistratie van het kantoor.

Als een klacht is opgelost of afgedaan, wordt dit vastgelegd in de klachtenregistratie.

Indien klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal deze naar betreffende instantie worden doorgezonden. Cliënt wordt hiervan in kennis gesteld. Klager wordt eveneens geïnformeerd als een klacht niet voor het kantoor bestemd is en niet doorgezonden kan worden.

Artikel 4 Indiening klacht

Klachten worden terstond gemeld aan de eigenaar. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht.

De eigenaar gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe het kantoor zich heeft verbonden. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.

Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door onze organisatie voor te leggen aan de branchevereniging Horus. Meer informatie is te vinden op de website van Horus: <https://www.horus.nl/themas/klachten/>

Wanneer een klacht ingediend wordt door een klager op wie de wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing is, en een minnelijke oplossing niet mogelijk is gebleken waarbij de klager de bevindingen en conclusies uit het onderzoek verwerpt, zal de klacht gemeld worden bij de rechter-commissaris. De rechter-commissaris wordt om advies of een verhoor verzocht teneinde het geschil op te lossen. Het advies, of de conclusie van de rechter-commissaris zal worden aanvaard en opgevolgd.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. Een klacht moet tenminste bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening waarop de klacht verstuurd wordt;
- De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht.
- Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van het gedrag;
- Mogelijke bewijsstukken.
- 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.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan kan de klacht niet worden behandeld. Klager krijgt hiervan zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen bericht.

Artikel 5 Geen verplichting tot klachtbehandeling

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

- deze betrekking heeft op een klacht die al eerder met inachtneming van deze regeling is afgehandeld.
- er meer dan zes maanden is verstreken na de handeling waar de klacht betrekking op heeft.
- het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Van het niet in behandeling nemen of staken van de behandeling van de klacht wordt de cliënt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht, of na kennisname van het inschakelen van de rechtbank, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6 Bekendmaking en werking

- Deze regeling kan worden aangehaald als de klachtenregeling Hamming Bewindvoering.
- De klachtenregeling wordt na het intakegesprek ter informatie aan cliënt verstrekt.
- Deze regeling treedt in werking op 13 april 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.
- Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opname in het kantoorhandboek en door publicatie op de website van het kantoor. Cliënten ontvangen een schriftelijk exemplaar van de regeling.
- Klachten kunnen gericht worden aan:
Hamming Bewindvoering B.V.
Postbus 2760
3800 GJ Amersfoort