

# Klachtenreglement

DC Advies en Bewindvoering B.V.

# Klachtenreglement

## Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bewindvoerder DC Advies en Bewindvoering B.V. Postbus 10129, 6000 GC Weert. Inschrijfnummer Kamer van Koophandel nummer 80397436.
- Klager Rechthebbende / client , zijn echtgenoot, zijn geregistreerd partner dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die ingevolge artikel 253sa BW 1 of 253t BW 1 het gezag over de rechthebbende uitoefent, zijn voogd, zijn curator als bedoeld in titel 16 en zijn mentor als bedoeld in titel 20.  
Het openbaar ministerie en de instelling waar rechthebbende wordt verzorgt of die aan rechthebbende begeleiding biedt.  
Het college van burgemeesters en wethouders van de gemeente waar rechthebbende zijn woonplaats heeft.
- Client Een onder bewind gestelde bij wie DC Advies en Bewindvoering B.V. tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie DC Advies en Bewindvoering B.V. een overeenkomst heeft gesloten
- Bezwaar Een schriftelijke ter kennis van DC Advies en Bewindvoering B.V. gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van DC Advies en Bewindvoering B.V..
- Klacht Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij DC Advies en Bewindvoering B.V. ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van DC Advies en Bewindvoering B.V..

## Artikel 2

Werkingsfeer: Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van DC Advies en Bewindvoering B.V.. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Behandeling van de klacht of een bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

## Artikel 3

Bezwaren: Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door DC Advies en Bewindvoering B.V.. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door DC Advies en Bewindvoering B.V. is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

## Artikel 4

Klachten: Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend door de in artikel 1 genoemde client of "klager". Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener.
- de dagtekening.
- een omschrijving van de klacht.

#### **Artikel 5**

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- de klacht anoniem is.
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 6**

Duur procedure: Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht behandeld door DC Advies en Bewindvoering B.V.. DC Advies en Bewindvoering B.V. stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zonodig nader, hoort de client en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan client. Indien binnen 6 weken na indienen van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door DC Advies en Bewindvoering B.V. schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan Horus of aan de toezichthoudend kantonrechter.

#### **Artikel 7**

Beroepsmogelijkheid: Indien de klacht niet naar tevredenheid van klager is afgehandeld is er de beroepsmogelijkheid bij de klachtencommissie van Horus.

#### **Artikel 8**

Geheimhouding: Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derde informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan client worden gevraagd.

#### **Artikel 9**

Archivering: DC Advies en Bewindvoering B.V. archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en de afdoening daarvan.

#### **Artikel 10**

Inwerkingtreding: Deze regeling treedt in werking op 01-10-2021 en geldt voor onbepaalde tijd.