

## **Klachtenregeling Bureau Jongedijk**

### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

*Opdrachtnemer:* Bureau Jongedijk

*Opdrachtgever/cliënt:* Degene met wie opdrachtnemer een overeenkomst is aangegaan.

*Klager:* De opdrachtgever/cliënt die een klacht indient.

*Klacht:* Een redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door Bureau Jongedijk, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

### **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Bureau Jongedijk. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### **Artikel 3**

Voordat een klacht formeel wordt ingediend, dient de cliënt met Bureau Jongedijk contact op te nemen om zijn/haar ongenoegen kenbaar te maken. Indien dit contact het ongenoegen niet kan wegnemen, dient de cliënt de klacht schriftelijk in te dienen middels het klachtenregistratieformulier van Bureau Jongedijk. Dit formulier wordt op eerste verzoek aan de klager beschikbaar gesteld.

### **Artikel 4**

Na indiening van de klacht door de cliënt bevestigt Bureau Jongedijk de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen.

### **Artikel 5**

Bureau Jongedijk hoort de cliënt zo nodig nader en gaat na of hetgeen waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Bureau Jongedijk zich heeft verbonden.

### **Artikel 6**

De klager wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

### **Artikel 7**

Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### **Artikel 8**

Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht kan hij / zij de klacht, in geval van beschermingsbewind, curatele of mentorschap voorleggen aan branchevereniging VeWeVe en/of de kantonrechter.

### **Artikel 9**

Elke klacht wordt geregistreerd in een Klachtenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandeling datum meegedeeld. Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

### **Artikel 10**

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en /of uitlating betreft die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft / hebben plaatsgevonden.

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.



## **Klachtenformulier**

Met behulp van dit formulier kunt u een klacht indienen bij Bureau Jongedijk.

De procedure voor een klacht staat beschreven op onze website of is u uitgereikt. We adviseren u ook om de taakomschrijving van de bewindvoerder goed door te lezen. Deze taakomschrijving is terug te vinden op onze website [www.bureaujongedijk.nl](http://www.bureaujongedijk.nl) of via [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)

Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen, is het belangrijk dat u de gegevens op het formulier volledig invult en zo nauwkeurig mogelijk omschrijft waarover u ontevreden bent.

Voorletters en naam \_\_\_\_\_ :

Straat, huisnummer \_\_\_\_\_ :

Postcode, woonplaats \_\_\_\_\_ :

Telefoonnummer \_\_\_\_\_ :

E-mailadres \_\_\_\_\_ :



- Heeft u over uw klacht al eerder contact opgenomen met uw bewindvoerder:

- Wanneer heeft u contact opgenomen:

- Op welke manier heeft u contact opgenomen:

- Wat was het resultaat van dit contact:

- Wat is uw klacht:

Plaats, datum

Handtekening(en)

-----

-----