

BMC PARTNERS

KLACHTENREGLEMENT

ARTIKEL 1

IN DEZE REGELING WORDT VERSTAAN ONDER:

- DE ORGANISATIE: BMC PARTNERS;
- DE KLAGER: CONFORM BESLUIT KWALITEITSEISEN CURATOREN, BESCHERMINGSBEWINDVOERDERS EN MENTOREN ARTIKEL 6;
- RECHTHEBBENDE(N): DE ONDER BEWIND GESTELDE, ONDER MENTORSCHAP GESTELDE OF ONDER CURATELE GESTELDE;
- KLACHT: EEN KLACHT IS EEN FORMEEL KENBAAR GEMAAKTE UTING VAN ONGENOEGEN EN ONTEVREDENHEID OVER DE BEWEZEN DIENSTVERLENING OF EEN BEJEGENING DIE DE KLAGER IN HET CONTACT MET HET BEDRIJF HEEFT ERVAREN.

ARTIKEL 2

KLACHTEN KUNNEN UITSLUITEND SCHRIFTELIJK WORDEN INGEDIEND. EEN KLACHT MOET WORDEN ONDERTEKEND EN TENMINSTE BEVATTEN:

- NAAM EN ADRES VAN DE KLAGER;
- DE DAGTEKENING;
- EEN OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT.

ARTIKEL 3

EEN KLACHT WORDT NIET IN BEHANDELING GENOMEN OF DE BEHANDELING WORDT GESTAAKT ALS:

- DE RECHTHEBBENDE(N) 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 PLAATS GEVONDEN.

ARTIKEL 4

KLACHTEN WORDEN ZO SPOEDIG MOGELIJK DOCH UITERLIJK BINNEN 4 WEKEN BEHANDELD DOOR DE ORGANISATIE. DE ORGANISATIE STELT EEN ONDERZOEK IN, FORMULEERT DE KLACHT ZO NODIG NADER, HOORT DE KLAGER EN DE RECHTHEBBENDE(N) EN TRACHT DE KLACHT DOOR BEMIDDELING OP TE LOSSEN EN DEELT DIT SCHRIFTELIJK MEDE AAN DE KLAGER EN RECHTHEBBENDE(N).

INDIEN BINNEN 6 WEKEN NA INDIENING VAN DE KLACHT GEEN OPLOSSING IS BEREIKT, WORDT DE KLAGER DOOR DE ORGANISATIE SCHRIFTELIJK OP DE HOOGTE GESTELD DAT DE KLACHT KAN WORDEN VOORGELEGD AAN DE TOEZICHTHOUDENDE KANTONRECHTER.

ARTIKEL 5

INDIEN DE KLACHT NIET NAAR TEVREDENHEID VAN DE KLAGER IS AFGEHANDELD, IS ER DE MOGELIJKHEID OM DIT VOOR TE LEGGEN AAN DE TOEZICHTHOUDENDE KANTONRECHTER.

ARTIKEL 6

ALLE KLACHTEN VAN KLAGERS EN RECHTHEBBENDE(N) WORDEN ONDER STRIKTE GEHEIMHOUDING AFGEWIKKELD. INDIEN HET NOODZAKELIJK IS BIJ DERDEN INFORMATIE OP TE VRAGEN, ZAL VOORAF TOESTEMMING AAN DE RECHTHEBBENDE(N) WORDEN GEVRAAGD.

ARTIKEL 7

DE ORGANISATIE ARCHIVEERT DE KLACHTEN IN EEN CENTRAAL REGISTRATIESYSTEEM. ZIJ HOUDT AANTEKENING VAN DE KLACHT EN VAN DE AFDOENING DAARVAN BIJ.

ARTIKEL 8

DEZE REGELING TREEDT IN WERKING OP 1 DECEMBER 2016 EN GELDT VOOR ONBEPAALE TIJD.

BMC PARTNERS

POSTBUS 22043 6360 AA NUTH T. 045 20 55 793
www.bmc-partners.nl info@bmc-partners.nl