

## Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Bureau Klein Robbenhaar
- Bedrijfsleiding: De directie
- Brancheorganisatie: Horus ([www.horus.nl](http://www.horus.nl))
- Medewerker: ieder andere werknemer dan de bewindvoerder
- Cliënt: Een natuurlijk persoon bij wie Bureau Klein Robbenhaar tot bewindvoerder/curator en/of mentor is benoemd of iemand met wie Bureau Klein Robbenhaar een overeenkomst voor Inkomstenbeheer heeft gesloten
- Klacht: Een schriftelijk ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Bureau Klein Robbenhaar door of namens cliënt.

## Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van genoemde organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de cliënt
- De datum van melding van de klacht
- Een omschrijving van de klacht

## Artikel 3

Klachten worden terstond gemeld bij de bedrijfsleiding. Deze stelt een onderzoek in, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

## Artikel 4

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bedrijfsleiding. De wijze van behandeling wordt bepaald door de bedrijfsleiding van de onderneming, echter met inachtneming van het volgende.

- De bedrijfsleiding hoort de cliënt
- Indien de bedrijfsleider van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is deelt deze dat schriftelijke mede aan de cliënt
- De bedrijfsleiding lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt
- De bedrijfsleiding gaat na:
  - of de gedraging waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling
  - In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden
  - Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is

Indien binnen vier weken na indiening van de klacht er in de ogen van de cliënt geen sprake is van een bevredigende oplossing wordt als mediator een extern bureau ingeschakeld waarmee Bureau Klein Robbenhaar een samenwerkingsverband onderhoudt.

#### **Artikel 5**

Indien binnen twee maanden na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de bedrijfsleiding van de onderneming voorgelegd aan de brancheorganisatie.

#### **Artikel 6**

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- De klacht anoniem is

De bedrijfsleiding van de onderneming archiveert de afgedane klachten.

#### **Artikel 7**

Eenieder die bij een behandeling van een klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

#### **Artikel 8**

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.