

KLACHTENREGELING

Artikel 1 Definitie

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Behandelaar v/d klacht:** één van de directieleden van FHV Castricum.
- **Klager:** de cliënt die een klacht indient bij FHV Castricum.
- **Aangeklaagde:** de persoon tegen wie een klacht ingediend wordt.

Artikel 2 Bereik

Aangeklaagd kunnen worden:

- a) De eenmanszaak, FHV Castricum.
- b) In of voor FHV Castricum werkzame personen, welke kunnen zijn:
 - I. Directie van FHV Castricum.
 - II. Medewerkers werkzaam voor FHV Castricum.
 - III. Stagiaires die in het kader van hun opleiding bij FHV Castricum werkzaam zijn.
 - IV. Overige bij FHV Castricum werkzame personen.

Artikel 3 Klachtrecht

- a) Over de wijze waarop FHV Castricum of één van zijn personeelsleden zich heeft gedragen tegenover betrokken perso(o)nen, kan door betrokken perso(o)nen bij de behandelaar v/d klacht een klacht worden ingediend. Dit laat onverlet het wettelijke recht van betrokkenen om zich, tot een bindende uitspraak bevoegde instantie (Rechtbank, rechter-commissaris) te wenden.

Gedrag van een personeelslid werkzaam bij FHV Castricum, wordt aangemerkt als gedrag van FHV Castricum. Dit voor zover dit gedrag aan FHV Castricum kan worden toegerekend.

Artikel 4 Indiening klacht

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

- a) De naam en het adres van de indiener;
- b) De dagtekening waarop de klacht verstuurd wordt;
- c) De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht.
- d) Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag;
- e) Mogelijke bewijsstukken.
- f) 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 na 5 werkdagen bericht.

Artikel 5 Afdoening in der minne

- a) De behandelaar v/d klacht zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
- b) Zodra de behandelaar v/d klacht en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

Artikel 6 Bijstand door gemachtigde

- a) Een klager, of diegene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, kan zich door een gemachtigde, advocaten en procureurs laten bijstaan of vertegenwoordigen.
- b) De behandelaar v/d klacht zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

- a) De behandelaar v/d klacht bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen.
- b) Indien een klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal de behandelaar v/d klacht naar betreffende instantie de klacht doorzenden, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
- c) De behandelaar v/d klacht zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en welke ook niet kan worden doorgezonden zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
- d) De behandelaar v/d klacht zendt een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
- e) De behandelaar v/d klacht administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 8 Geen verplichting tot klachtbehandeling

- a) De behandelaar v/d klacht is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
- b) Indien er langer dan zes maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken.
- c) De behandelaar v/d klacht is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- d) Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de behandelaar v/d klacht de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 9 Hoor en wederhoor

- a) De behandelaar v/d klacht stelt de klager en diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
- b) Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- c) Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10 Behandelingstermijn

- a) De behandelaar v/d klacht handelt de klacht analoog aan de Algemene Wet Bestuursrecht binnen 6 weken af.
- b) De behandelaar v/d klacht kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
- c) Wanneer de klacht een lid van de directie treft, is het dit lid niet toegestaan aan de behandeling van de klacht deel te nemen.

Artikel 11 Afdoening

- a) De behandelaar v/d klacht stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
- b) Wanneer een klacht ingediend wordt door een klager waarop de wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing is, en een minnelijke oplossing als bedoeld in artikel 5 niet mogelijk is gebleken, wanneer de klager de bevindingen en conclusies uit het onderzoek verwerpt, zal de klacht altijd gemeld worden bij de rechter-commissaris.
- c) De behandelaar v/d klacht zal de Rechter-commissaris om advies of een verhoor verzoeken teneinde het geschil op te lossen.
- d) De behandelaar v/d klacht zal het advies, of de conclusies van de Rechter-commissaris aanvaarden en opvolgen.
- e) Indien klacht van klager gegrond is, zal FHV Castricum haar procedure aanpassen.

Artikel 12 Citeertitel, bekendmaking en werking

- a) Deze regeling kan worden aangehaald als de klachtenregeling van FHV Castricum.
- b) De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.
- c) FHV Castricum maakt van het bestaan van deze regeling bekend middels het verstrekken van een exemplaar aan iedere cliënt. De cliënt tekent voor het ontvangen van de klachtenregeling.
- d) De klachtenregeling is in werking voor alle klachten ontstaan na onderstaande datum.

Klachten kunnen gericht worden aan:
FHV Castricum
T.a.v. Klachtenverwerking
Postbus 375
1900 AJ CASTRICUM

Aldus vastgesteld op 1 januari 2011