

Klachtenregeling

Artikel 1

Begripsomschrijving:

- Organisatie: Mensink & Stout
- Bewindvoerder/mentor/curator: A.E.M. Mensink / E. Stout-Bosma
- Cliënt: een natuurlijk persoon waarover A.E.M. Mensink of E. Stout-Bosma tot curator, bewindvoerder of mentor is benoemd.
- Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening

Artikel 2

De klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is de bewindvoering/mentorschap of ondercuratelestelling te verzoeken als bedoeld in artikel 1:432, lid 1 en 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Bij een schuldenbewind kan ook het College van Burgemeester en Wethouders een klacht indienen.

Artikel 3

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Hierin moet minimaal staan: naam en adres van de cliënt, de datum en een duidelijke omschrijving van de klacht..

Een klacht dient binnen drie maanden na het voorval ingediend te worden. Indien hieraan niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Hiervan krijgt de cliënt binnen 5 werkdagen bericht.

Artikel 4

De klacht moet worden ingediend bij:

Mensink & Stout
t.a.v. bewindvoerder mevrouw A.E.M. Mensink of E. Stout-Bosma
Postbus 5
7380 AA Klarenbeek

Artikel 4a

Een klacht kan ook altijd worden ingediend bij de toezichthoudend kantonrechter

Artikel 5

De cliënt ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. De klacht wordt binnen een termijn van ten hoogste zes weken afgehandeld.

Artikel 6

Indien de klacht gegrond wordt verklaard zal een schriftelijke toelichting volgen. Deze toelichting zal eveneens de gevolgen van de grondverklaring bevatten.

Artikel 7

Indien de persoon/organisatie genoemd in artikel 2 van mening is dat Mensink & Stout geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft deze de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Horus, onder verwijzing naar www.horus.nl/themas/klachten.nl

Artikel 8

De klacht zal worden behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien een klacht betrekking heeft op bewindvoerder Stout zal deze worden behandeld door bewindvoerder Mensink en indien een klacht betrekking heeft op bewindvoerder Mensink zal deze worden behandeld door bewindvoerder Stout.

Artikel 9

De organisatie administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor de voortgangscontrole.

Artikel 10

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 11

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021.