

Klachtenreglement

Postbus 7572
8903 JN Leeuwarden

Bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tussen 08:00 en 12:00 uur (Jaap)
bereikbaar op werkdagen tussen 12:30 en 17:00 uur (Arjan)

veenstra@dukaatbewind.nl
06-18991976
kamperman@dukaatbewind.nl
06-34972152

1. Dukaat Bewind hanteert dit klachtenreglement. De wijze rondom het uiten van klachten zijn hierin vastgelegd. Dit reglement wordt bij mijn benoeming tot bewindvoerder en/of mentor aan u verstrekt. Hierin kunt u lezen op welke wijze er om wordt gegaan met uw klacht.
2. Het uiten van kritiek op een bepaalde werkwijze of op een bejegeningvorm wordt op prijs gesteld. U kunt dit mondeling, telefonisch of schriftelijk aangeven. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van deze kritiek wordt er met u gesproken. Uitgangspunt is dat de onvrede naar beider tevredenheid wordt opgelost. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn dan kunt u een formele klacht indienen bij mij. Deze formele klacht wordt behandeld volgens de werkwijze zoals gemeld in dit reglement.
3. Begripsbepaling: een formele klacht is een schriftelijke en uitdrukkelijke uiting als klacht van onvrede over de dienstverlening van Dukaat Bewind. De brief omvat een omschrijving van de klacht en is voorzien van datum en handtekening.
4. Een formele klacht kan worden ingediend door cliënt, diens partner, naaste familieleden of door de instelling waar cliënt wordt verzorgd cq aan cliënt begeleiding biedt.
5. Een formele klacht wordt gericht aan de curator, bewindvoerder of mentor Jaap Veenstra of Arjan Kamperman. De gegevens omtrent de bereikbaarheid zijn bovenaan dit reglement vermeld. Er zal binnen 2 werkdagen een afspraak worden gemaakt om de klacht te bespreken. De klacht is binnen 2 weken vanaf de indiening besproken. Van de bespreking van de klacht wordt verslag gemaakt, de inhoudelijke aard van de klacht, de toelichting hierop door de klager en de reactie van de curator, bewindvoerder of mentor. De maximale termijn voor afhandeling van een klacht bedraagt zes weken.
6. Bij grondverklaring van uw klacht wordt door de bewindvoerder/mentor expliciet de daaraan verbonden gevolgen in het verslag vermeld.
7. Bij ongegrondverklaring van de klacht wordt dit toegelicht.
8. Eventueel kan de klager tevens een klacht indienen bij de kantonrechter.
9. De bewindvoerder / mentor heeft de verplichting om een klacht af te handelen in overeenstemming met dit klachtenreglement.
10. Indien de klacht leidt tot een procedurewijziging in de bedrijfsvoering van de bewindvoerder / mentor dan wordt dit gemeld door de curator, bewindvoerder of mentor bij de kantonrechter.