

# **Klachtenregeling Van Rijn bewindvoering**

## **Klachtenregeling Van Rijn bewindvoering**

Van Rijn bewindvoering, overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, heeft besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

### **I. Algemene Bepalingen**

#### **Artikel 1**

##### **Klachtrecht**

1. Een ieder, die direct betrokken is bij Van Rijn bewindvoering heeft het recht een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Van Rijn bewindvoering wordt aangemerkt als een gedraging van Van Rijn bewindvoering.

#### **Artikel 2**

##### **Behoorlijke behandeling**

Van Rijn bewindvoering draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten over het functioneren van Van Rijn bewindvoering alsmede het opereren van een medewerker.

#### **Artikel 3**

##### **Reikwijdte**

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten (per brief of per e-mail) die betrekking hebben op het functioneren van Van Rijn bewindvoering alsmede het opereren van een medewerker tegenover de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 5 van deze regeling.

#### **Artikel 4**

##### **Mondelinge klachten**

Van Rijn bewindvoering wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

### **II. De behandeling van klaagschriften**

#### **Artikel 5**

##### **Indienen van een klacht**

1. Het klaagschrift bevat tenminste:
  - a. de naam en het (e-mail) adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van het functioneren van Van Rijn bewindvoering of van de gedraging van een medewerker;

#### **Artikel 6**

##### **Beëindiging behandeling**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Van Rijn bewindvoering nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra Van Rijn bewindvoering naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

## **Artikel 7**

### **Ontvangstbevestiging**

Van Rijn bewindvoering bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

## **Artikel 9**

### **Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. Van Rijn bewindvoering is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op Van Rijn bewindvoering dan wel een gedraging van een medewerker:

a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;

b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;

d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Van Rijn bewindvoering is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door Van Rijn bewindvoering schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

## **Artikel 10**

### **Afschrift aan aangeklaagde**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

## **Artikel 11**

### **Horen**

1. De klachtbehandelaar stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Als de klacht betrekking heeft op een medewerker geldt dat tevens voor deze persoon.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

## **Artikel 12**

### **Termijnen**

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging of uitvoering van de opdracht de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 13**

#### **Klachtafdoening**

Van Rijn bewindvoering stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

### **Artikel 14**

#### **Klachtregistratie en publicatie**

Van Rijn bewindvoering draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

### **Artikel 15**

#### **Citeertitel en inwerkingtreding**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Van Rijn bewindvoering.
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na vaststelling ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging of uitvoering van opdrachten waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Aldus vastgesteld door Van Rijn bewindvoering.

Eindhoven, 2017

M.R. van Rijn