

# Klachtenregeling Accompli

## Artikel 1-Begripsomschrijving

**Accompli:** de naam waaronder J. Spijkerman handelingen verricht in het kader van een beschermingsmaatregel

**Cliënt:** een natuurlijk persoon die door de Rechtbank onder curatele of onder bewind en/of onder mentoraat is geplaatst onder benoeming van J. Spijkerman als resp. curator of bewindvoerder en/of mentor.

**Bezwaar:** een mondelinge of schriftelijk ter kennis van Accompli gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Accompli/J. Spijkerman.

**Klacht:** een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij Accompli ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Accompli/J. Spijkerman.

**Klachtenfunctionaris:** een niet aan Accompli verbonden bewindvoerder/mentor

## Artikel 2-Bereik

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Accompli. Zij kunnen zich door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Hierin moet minimaal staan:

- Naam en adres van de cliënt,
- de datum waarop het voorval plaats vond
- een duidelijke omschrijving van het bezwaar of de klacht

Een bezwaar of klacht dient binnen 6 maanden na het voorval ingediend te worden. Indien hieraan niet wordt voldaan, kan het bezwaar of de klacht niet in behandeling worden genomen. Hiervan krijgt de cliënt binnen 10 werkdagen bericht.

## Artikel 3-Postadres

Een bezwaar of klacht moet gestuurd worden naar:

Accompli

Leeghwaterstraat 5

1221 BC Hilversum

Binnen 10 werkdagen krijgt de indiener een ontvangstbevestiging.

## Artikel 4-Afhandeling van het bezwaar

Een bezwaar dat binnenkomt wordt binnen 10 werkdagen behandeld door J. Spijkerman. Zij probeert het bezwaar zo spoedig mogelijk telefonisch of schriftelijk op te lossen in overleg met (de vertegenwoordiger van) de cliënt.

De indiener van het bezwaar ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de indiener niet tevreden gesteld dan kan de indiener een klacht indienen.

## Artikel 5-Afhandeling van de klacht

Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd en genummerd.

Vervolgens wordt beoordeeld of de klacht ontvankelijk is. Mocht de klacht niet-ontvankelijk verklaard worden dan krijgt de cliënt hiervan binnen 10 werkdagen bericht.

J. Spijkerman meldt de klacht terstond gemeld aan de klachtenfunctionaris. Hij bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 werkdagen. Hij behandelt de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na het indienen van de klacht.

De klachtenfunctionaris onderzoekt of de gedragingen waarover is geklaagd:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor J. Spijkerman geldende regeling.
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe J. Spijkerman zich heeft verbonden.
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De klachtenfunctionaris lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk en gemotiveerd mee aan de indiener van de klacht en Accompli/ J. Spijkerman.

J. Spijkerman zal het advies of de conclusies van de klachtenfunctionaris aanvaarden en opvolgen.

## Artikel 6-Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking op 9 augustus 2014 en geldt voor onbepaalde tijd