

Klachtenreglement

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Profez
- Bedrijfsleiding: Eigenaar van organisatie
- Cliënt: Een natuurlijk persoon bij wie Profez tot bewindvoerder/curator en/of mentor is benoemd of iemand met wie Profez een overeenkomst voor Inkomstenbeheer heeft gesloten
- Klacht: Een schriftelijk, telefonisch of mondeling ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Profez door cliënt of namens cliënt. Op grond van artikel 6 lid 2 sub a van het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren is degene die gerechtigd is de maatregel te verzoeken als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, ook gerechtigd een klacht in te dienen.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van genoemde organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Ook is het mogelijk dat iemand die nauw bij cliënt betrokken is een klacht indient.

Een klacht dient te worden ingediend op de wijze waarop cliënt dit wenst, waarbij de volgende informatie voor ons van belang is:

- Naam en adres van de cliënt
- De datum van melding van de klacht
- Een omschrijving van de klacht

Artikel 3

Klachten worden terstond gemeld bij de bedrijfsleiding. Deze stelt een onderzoek in, hoort de cliënt of betrokkene en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. In het kader van de wet op de privacy zal de uitkomst van de klacht altijd met cliënt worden besproken. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Is de klacht van cliënt gegrond verklaard dan zal de bedrijfsleiding waarborgen inbouwen om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.

Artikel 4

De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken, behandeld door de bedrijfsleiding. De wijze van behandeling wordt bepaald door hem/haar van de organisatie, echter met inachtneming van het volgende.

- De bedrijfsleiding hoort de cliënt
- Indien de bedrijfsleider van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is deelt deze dat schriftelijk, inclusief toelichting en motivatie, mede aan de cliënt
- De bedrijfsleiding lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt. Tussen het melden van een klacht en de afhandeling zit ten hoogste zes weken.
- De bedrijfsleiding gaat na:
 - of de gedraging waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling
 - In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden
 - Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht er in de ogen van de cliënt geen sprake is van een bevredigende oplossing dan kan cliënt zijn klacht voorleggen aan de rechter.

Indien de klacht gegrond is verklaard zal de bedrijfsleiding (binnen de organisatie Profez) maatregelen nemen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 5

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de bedrijfsleiding van de onderneming voorgelegd aan de rechter.

Artikel 6

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 7

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025 en vervangt versie 2.4 voor onbepaalde tijd.

NB.

Als een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, heeft u de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van Profez BV. Stuur het antwoord van uw wettelijke vertegenwoordiger samen met uw bevindingen naar administratie@profez.nl.

Indien de klacht niet naar uw tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u zich ook wenden tot de rechtbank in uw omgeving.