

# Klachtenreglement Galock Dienstverlening

## Artikel 1. Algemene Bepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1.1 Organisatie: Galock Dienstverlening.

1.2 Cliënt: een persoon waarbij een beschermingsmaatregel is uitgesproken en waarbij de organisatie benoemd is tot uitvoerder hiervan, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft gesloten.

1.3 Bezwaar: een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

1.4 Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening .

1.5 Schriftelijk: brief of e-mail

## Artikel 2. Reikwijdte

2.1 Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie.

2.2 Indien cliënten zich willen laten bijstaan door derden, dient er een getekende machtiging te zijn waaruit blijkt dat de cliënt ermee akkoord gaat dat hij zich door deze derde laat vertegenwoordigen.

## Artikel 3. Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de organisatie. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in gezamenlijk overleg met de cliënt op te lossen. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij/zij een klacht indienen.

## Artikel 4. Indienen van klachten

4.1 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten: de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving waartegen de klacht is gericht, een handtekening van de cliënt en een eventuele machtiging (zie 2.2).

4.2 Klachten die niet voldoen aan de voorwaarden van 4.1 worden niet in behandeling genomen

4.3 Een klacht moet zo spoedig mogelijk worden ingediend. Klachten van feiten langer dan 3 maanden geleden, worden niet meer in behandeling genomen.

4.4 Indien cliënt zich met dezelfde klacht reeds tot de rechtbank heeft gewend, zal de klachtbehandeling worden gestaakt en wordt de reactie van de rechtbank afgewacht.

## Artikel 5. Klachtbehandeling

5.1 De klacht wordt binnen een maand na het indienen ervan behandeld door de organisatie. De organisatie stelt zo nodig een onderzoek is, formuleert de klacht nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Cliënt ontvangt schriftelijk bericht met de uitkomst van de klachtbehandeling.

5.2 Indien de cliënt niet tevreden is met de inhoudelijke afhandeling van de klacht, heeft hij/zij de mogelijkheid om zich te richten tot de onafhankelijke klachtencommissie van respectievelijk de Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of de Nederlandse Beroepsvereniging Professionele Mentoren (NBPM).

**Artikel 6. Kosten**

6.1 De kosten voor rechtsbijstand inzake het geschil die door de cliënt of de organisatie worden gemaakt, komen voor de eigen rekening van de cliënt respectievelijk de organisatie. Tenzij er door de rechtbank hierin een andere uitspraak wordt gedaan.

6.2 Kosten die de organisatie buiten rechte moet maken, komen voor rekening van de cliënt, tenzij gebleken is dat de klacht gegrond is.

**Artikel 7. Archivering**

De organisatie archiveert de klachten. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

**Artikel 8. Geheimhouding**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

**Artikel 9. Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.