

## Klachtenreglement

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Rechthebbende: een persoon waarvoor Hooge Veste tot bewindvoerder is benoemd of een persoon met wie Hooge Veste een overeenkomst heeft gesloten.
2. Bezwaar: een schriftelijk aan Hooge Veste kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Hooge Veste.
3. Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Hooge Veste ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Hooge Veste.
4. Bezwaarmaker: een cliënt die een bezwaar heeft ingediend.
5. Klager: een rechthebbende die een klacht heeft ingediend.

### **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Hooge Veste. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Correspondentie kan worden gericht aan Hooge Veste, Postbus 421, 5400 AK Uden.

### **Bezwaren**

#### **Artikel 3**

Een bezwaar wordt binnen tien werkdagen behandeld door Hooge Veste. Hooge Veste probeert het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de bezwaarmaker op te lossen. Is de bezwaarmaker niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

### **Klachten**

#### **Artikel 4**

Een klacht kan alleen schriftelijk ingediend worden en moet tenminste voorzien zijn van: naam en adres van de cliënt, datum, weergave/motivatie van de klacht en handtekening van de cliënt. Klachten die niet voorzien zijn van een datum krijgen de datum van de dag van ontvangst.

#### **Artikel 5**

Hooge Veste bevestigt per post of per email de ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen te rekenen vanaf de datum van de poststempel.

## **Artikel 6**

De klacht wordt binnen vier weken behandeld door Hooge Veste met inachtneming van het volgende:

1. Hooge Veste hoort de rechthebbende.
2. Hooge Veste lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.
3. Hooge Veste gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift, in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Hooge Veste zich heeft verbonden en/of na overweging van alle relevante feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
4. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.

## **Artikel 7**

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

## **Artikel 8**

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de bezwaarmaker of klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

## **Artikel 9**

Als klager het niet eens is met de afwikkeling of uitkomst van de klacht dan wel met het feit dat de klacht niet in behandeling is genomen kan hij/zij zich wenden tot het toezichthoudende kantongerecht.

## **Artikel 10**

Deze regeling treedt in werking op 1 december 2023 en geldt voor onbepaalde tijd.