



Klachtenreglement La Juridica

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Organisatie: La Juridica
2. Bedrijfsleiding: zij die belast zijn met de dagelijkse leiding van de organisatie.
3. Vertegenwoordiger: Door de Rechtbank benoemde mentor/ bewindvoerder/ inkomensbeheerder of curator.
4. Medewerker: iedere andere werknemer dan de vertegenwoordiger.
5. Cliënt(e): alle personen namens wie de organisatie handelt of bepaalde rechtshandelingen verricht.
6. Klacht: schriftelijke uitdrukking van een ongenoegen of uiting van ontevredenheid.
7. Branchevereniging: de vereniging van wettelijke vertegenwoordigers (VEWEVE).

Artikel 2

Het staat iedere cliënt vrij om zijn uiting van ontevredenheid kenbaar te maken aan de vertegenwoordiger of medewerker zonder of voorgaand het indienen van een klacht. Indien de cliënt gebruik maakt van deze mogelijkheid, staat het de vertegenwoordiger vrij om in overleg met de cliënt te zoeken naar een passende oplossing.

Artikel 3

1. Elk cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de organisatie zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen of gehandeld een klacht in te dienen of zich tot de daartoe bevoegde instantie te wenden.
2. Een gedraging of handeling van een persoon werkzaam bij de organisatie wordt aangemerkt als een gedraging of handeling van de organisatie, voor zover deze haar kan worden toegerekend.
3. Met werkzame personen van de organisatie wordt bedoeld:
 - a. vertegenwoordigers
 - b. medewerkers
 - c. stagiaires

Artikel 4

1. Het recht om te klagen komt uitsluitend toe aan de cliënt en de persoon die de cliënt in de klachtprocedure bijstaat of vertegenwoordigt.
2. Indien niet voldaan wordt aan het voorgaande lid wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 5

1. Voorwaarden van de klacht:
 - a. Klachten worden uitsluitend schriftelijk ingediend.
 - b. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld is een vertaling voor een goede behandeling van de klacht in het Nederlands noodzakelijk is. De klager is hiervoor verantwoordelijk.
 - c. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder, voogd, of curator.
 - d. De klacht is niet eerder ingediend bij de organisatie of een ander bevoegde instantie.
 - e. De klacht wordt binnen drie maanden nadat de gedraging of situatie zich heeft voorgedaan ingediend.



2. Een klacht moet worden ondertekend en vermeld ten minste:
 - a. de naam en het adres van de cliënt en vertegenwoordiger;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging of handeling waartegen de klacht is gericht, met vermelding van de datum en tijdstip;
 - d. Eventuele bewijsstukken.
3. Een klacht dat niet gedagtekend is, wordt geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
4. Indien niet voldaan wordt aan de voorgaande twee leden, met uitzondering van lid 1 onder d en e en lid 2 onder b, wordt de klacht niet- ontvankelijk verklaard.
5. Indien de klacht conform artikel 5 lid 4 niet- ontvankelijk is verklaard wordt de klacht, na telefonisch contact, teruggezonden naar de klager. Deze heeft 14 werkdagen de tijd om de klacht zodanig te herstellen dat het conform de voorwaarden van artikel 5 is.
5. Is na het verstrijken van de periode, zoals genoemd in het voorgaande lid, de klacht niet retour ontvangen, dan blijft de klacht niet- ontvankelijk.

Artikel 6

1. De klacht wordt behandeld door een aangewezen klachtenambassadeur.
2. De klager ontvangt uiterlijk binnen zeven werkdagen schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht.
3. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klachtenambassadeur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling bereid is zijn klacht in te trekken. Zodra het ongenoegen of de ontevredenheid van de klager is weggenomen, kan de klager de klacht intrekken. Na de intrekking van de klacht vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.
4. De klachtenambassadeur neemt binnen 10 werkdagen telefonisch contact op met klager, zodat hij de gelegenheid heeft zijn klacht mondeling toe te lichten. Van het telefonisch contact maakt de klachtenambassadeur een verslag.
5. Na het voorgaande lid stelt de klachtenambassadeur de betrokkene vertegenwoordiger of medewerker op de hoogte van de klacht en zendt hem een klachtformulier toe waarmee aangenomen wordt na de retourontvangst gehoor gegeven te hebben aan wederhoor. Indien wenselijk kan de vertegenwoordiger of medewerker, naast het klachtformulier, de situatie ook mondeling toelichten aan de klachtenambassadeur.
6. Na het horen van de partijen heeft de klachtenambassadeur maximaal 10 werkdagen om op basis van aangedragen feiten en omstandigheden een weloverwogen beslissing te nemen. Hierbij worden alle zorgvuldigheids-eisen in acht genomen.

Artikel 7

1. Na inachtneming van artikel 6 lid 6 kan de klachtenambassadeur tot de volgende beslissing komen:
 - a. De beslissing is gegrond
 - b. De beslissing is ongegrond
2. Alle beslissingen worden door de klachtenambassadeur gemotiveerd.



Artikel 8

Bent u het niet eens met de beslissing van de klachtenambassadeur dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht bij de VEWEVE in te dienen. De VEWEVE is de branchevereniging waarbij La Juridica aangesloten is. Uw klacht kunt u richten aan:

VEWEVE

T.a.v.: Klachtencommissie

Postbus 150

7600 AD Almelo

Of per mail verzenden naar: info@veweve.nl.

Voor meer informatie verwijzen wij u door naar de website van de branchevereniging: www.veweve.nl.

Artikel 9

Alle klachten worden onder strikte geheimhouding behandeld en afgewikkeld.

Artikel 10

De organisatie registreert alle schriftelijke ingediende klachten. Alle klachten worden tot zeven jaar na datum afhandeling gearchiveerd.

Artikel 11

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van La Juridica en is van toepassing voor alle ingediende klachten.
2. De inhoud van het klachtenreglement is gepubliceerd op de website en is voor iedereen toegankelijk.
3. De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.

Artikel 12

De klachtenregeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2016.