

BEZWAAR EN KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Stichting:** Stichting MedexZorg, statutair gevestigd te Twenterand, feitelijk gevestigd te 7671 XM Vriezenveen, Petersburgstraat 4, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Oost Nederland onder nummer: 56204213.
- Notariskantoor Hof BV:** Notariskantoor Hof BV, statutair gevestigd te Twenterand, feitelijk gevestigd te 7671 XM Vriezenveen, Petersburgstraat 4, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Oost Nederland onder nummer: 60377712.
- Notaris:** mr. M. Hof, notaris te Twenterand en directeur/eigenaar van Notariskantoor Hof BV.
- Bestuur:** bestuur van de Stichting.
- Voorzitter:** voorzitter van de Stichting, belast met de algemene leiding. Notaris Hof is voorzitter van de Stichting.
- Clïënt:** de natuurlijke persoon wiens inkomen en vermogen onder bewind is gesteld of de natuurlijke persoon die onder curatele is gesteld of de natuurlijke persoon die een overeenkomst van budgetbeheer of administratiebeheer met de Stichting heeft gesloten.
- Behandelaar:** werknemer van Notariskantoor Hof BV, belast met de uitvoerende werkzaamheden waarvoor de Stichting is aangesteld of welke met de Stichting zijn overeengekomen.
- Algemene voorwaarden:** de algemene voorwaarden van Stichting MedexZorg die eveneens op deze klachtenregeling van toepassing is.
- Bezwaar:** een schriftelijk protest tegen de in de ogen van cliënt onjuiste dienstverlening of handelswijze van de Stichting casu quo Notariskantoor Hof BV.
- Klacht:** een schriftelijke klacht tegen de in de ogen van cliënt onjuiste dienstverlening of handelswijze van de Stichting casu quo Notariskantoor Hof BV.
- Schriftelijk:** onder schriftelijk wordt tevens begrepen communicatie via e-mail, sms, whats-app en andere elektronische communicatiemiddelen.

Artikel 2 Reikwijdte

- Dit bezwaar en klachtenreglement geldt uitsluitend voor cliënten van de Stichting.
- Clïënten kunnen zich bij de indiening van bezwaren en klachten laten vertegenwoordigen of bijstaan door derden.

Artikel 3 Bezwaar, procedure

- Clïënt dient het bezwaar schriftelijk in bij de behandelaar van het dossier.
- Clïënt ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van het bezwaar door de behandelaar van het dossier een ontvangstbevestiging en een termijn waarbinnen inhoudelijk wordt gereageerd op het bezwaar.
- Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de behandelaar van het dossier.
- Indien mogelijk lost de behandelaar in overleg met cliënt het bezwaar zelfstandig op.
- Is het bezwaar niet naar tevredenheid van cliënt opgelost, kan cliënt een klacht indienen, conform artikel 4 van dit reglement.

Artikel 4 Klacht, procedure

- Clïënt dient de klacht schriftelijk in bij de voorzitter.
- Clïënt ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht door de voorzitter een ontvangstbevestiging en een termijn waarbinnen inhoudelijk wordt gereageerd op het bezwaar.
- De voorzitter stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader en hoort de cliënt alsmede de behandelaar.
- Het beginsel van hoor en wederhoor moet strikt worden toegepast.
- De voorzitter tracht de klacht door bemiddeling op te lossen, tenzij de voorzitter van oordeel is dat de klacht niet-ontvankelijk of ongegrond is.
- Mocht de voorzitter van oordeel zijn dat de klacht niet-ontvankelijk of ongegrond is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan cliënt.
- Mocht de voorzitter overgaan tot bemiddeling en de bemiddeling slaagt, ontvangt cliënt schriftelijk bericht van het resultaat.
- Indien bemiddeling niet binnen een maand na indiening van de klacht slaagt, wordt de klacht binnen twee weken na afloop van deze termijn schriftelijk voorgelegd aan de overige leden van het bestuur. De cliënt ontvangt van deze voorlegging een afschrift.
- Het bestuur is bevoegd maar niet verplicht de cliënt en de behandelaar nogmaals te horen. Dit kan schriftelijk geschieden of door middel van een mondelinge zitting ten kantore van de Stichting. Het bestuur is niet bevoegd of alleen de cliënt of alleen de behandelaar te horen.
- Binnen één maand na het opnieuw horen van cliënt en behandelaar of binnen één maand na het besluit om de cliënt en behandelaar niet te horen, beslissen de overige bestuursleden schriftelijk en gemotiveerd over de klacht.
De bestuursleden gaan – na afweging van alle relevante feiten en omstandigheden - na of de dienstverlening of handelswijze van de Stichting of Notariskantoor Hof BV:
 - in strijd is met een wettelijk voorschrift of geldende regeling;
 - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de Stichting en Notariskantoor Hof BV zich heeft verbonden;
 - in redelijkheid toelaatbaar is.
- Het bestuur kan de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond verklaren.
- Indien het bestuur de klacht niet-ontvankelijk of ongegrond verklaart, wordt van deze beslissing terstond een afschrift gezonden aan cliënt en behandelaar.
- Indien het bestuur de klacht gegrond verklaart, neemt het bestuur een voor alle betrokken partijen – behoudens het hierna in artikel 5 gestelde - bindende en niet voor beroep vatbare beslissing. Van deze beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan cliënt en behandelaar.

Artikel 5 Geschillencommissie Notariaat

Indien de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan hij de klacht indienen bij de “Geschillencommissie Notariaat”. Meer informatie kan in voorkomend geval worden verstrekt door Notariskantoor Hof BV, de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) of worden gevonden op de website van de KNB: www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/notariaat

Artikel 6 Rechtsgang, Geheimhouding, Registratie en Slotbepaling

- Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling van de klacht wordt gestaakt, indien cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de betreffende klacht zich wendt tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter.
- Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Betrokkenen zullen de informatie waarvan zij kennis hebben niet verder bekend maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van dit Reglement. Indien het noodzakelijk is informatie bij derden op te vragen zal vooraf toestemming aan cliënt worden gevraagd.
- Alle behandelaren administreren het aantal ingediende bezwaren, het aantal naar tevredenheid opgeloste bezwaren en het aantal niet naar tevredenheid opgeloste bezwaren en rapporteert dit per kalenderjaar aan het bestuur van de stichting.
De voorzitter administreert het aantal ingediende klachten, het aantal afgedane klachten en het aantal klachten welke zijn ingediend bij de Geschillencommissie Notariaat en rapporteert dit per kalenderjaar aan het bestuur van de stichting.
- Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2016 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website van de Stichting. Clïënten ontvangen deze regeling gelijktijdig met ontvangst van de Algemene Voorwaarden.