

# KLACHTENREGELING

**Artikel 1.** Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Mathea ontzorgt. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan mits zij een dergelijk persoon daartoe schriftelijk machtigen.

**Artikel 2.** De klager dient zich per schriftelijk te richten tot Mathea ontzorgt.

**Artikel 3.** De klager ontvangt binnen veertien werkdagen een schriftelijke reactie waaruit blijkt dat zijn/haar klacht in behandeling is genomen, en op welke termijn hierover nader contact zal volgen. Dit nader contact kan bijvoorbeeld bestaan uit het verifiëren van de klacht, het uitwisselen van informatie omtrent de klacht e.d. bij de klager en/of andere personen of instanties.

**Artikel 4.** Indien binnen een maand na de schriftelijke indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

**Artikel 5.** Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

**Artikel 6.** De klachten en afhandeling daarvan worden gearchiveerd in het centrale registratiesysteem.

**Artikel 7.** Alle documenten en gemaakte aantekeningen inzake een voorgelegde klacht zullen onderdeel uitmaken van het dossier van rechthebbende. Dit dossier is te allen tijde ter inzage beschikbaar voor rechthebbende.

**Artikel 8.** Deze regeling treedt in werking op 22 juli 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.