



Klachtenreglement

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bewindvoerder : degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen. Bewindvoerder kan ook gelezen worden als Curator dan wel Mentor.
- Vervanger : degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie.
- Cliënt : een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten.
- Bezwaar : een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
- Klacht : een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van Van Huigenbos Beheer. Indienen van de klacht(en) kan door de cliënt zelf of namens de cliënt door: de partner, bloedverwanten tot de vierde graad, voogd, officier van justitie, instelling of woonvoorziening waar de cliënt aan verbonden is, curator, mentor en college van Burgemeester en Wethouders.

Allen kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

3.1 Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. De insteek is om dat in eerste instantie mondeling en anders schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

3.2 Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

3.3 De cliënt ontvangt van de bewindvoerder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- a. naam, adres en contactgegevens van de cliënt,
- b. naam, adres en contactgegevens van de indiener met omschrijving van de verbondenheid met de cliënt (zie artikel 1),
- c. de dagtekening,
- d. weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip,
- e. handtekening.

Artikel 5

De bewindvoerder of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

Artikel 6

6.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:

- a. de bewindvoerder of diens vervanger hoort de cliënt,
- b. de bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.

6.2 De bewindvoerder of diens vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
- b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft,
- c. en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

6.3 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.

6.4 Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens

Artikel 7

7.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- a. de klacht anoniem is.

7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

7.3 De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

7.4 Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de bewindvoerder kan hij/zij zich ook wenden tot een (kanton)rechter.

Artikel 8

8.1 Elk bezwaar en elke klacht wordt direct gemeld aan de bewindvoerder of diens vervanger. Deze vermeldt het bezwaar en de klacht op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar of klacht.

8.2 Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.

Slotbepalingen

Artikel 9

Deze regeling is geldig vanaf 1 april 2021 tot dat een nieuwere versie deze vervangt.

