

## **REGELING BEZWAREN EN KLACHTEN**

### **Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1**

##### **Begripsbepalingen**

Stichting	: Stichting Bewind en Beheer Zomerland;
Directeur	: medewerker van de stichting benoemd als directeur, bestuurder
Medewerker	: iedere werknemer en vrijwilliger van/bij de stichting
Cliënt	: een onder bewind gestelde bij wie de stichting tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de stichting een overeenkomst heeft gesloten;
Bezwaar	: een mondeling of schriftelijk ter kennis van de stichting gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting;
Klacht	: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting.

#### **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de stichting. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en /of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

### **Bezwaren**

#### **Artikel 3**

1. Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de medewerker of diens vervanger, die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
2. Als behandeling van het bezwaar geen oplossing biedt, dan brengt de medewerker of diens vervanger het bezwaar ter kennis van de directeur. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog op te lossen.
3. Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
4. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een schriftelijke klacht indienen bij de manager.

## **Klachten**

### Artikel 4

1. Een officiële klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Klachten worden behandeld door de directeur. Deze registreert de klacht, stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. De directeur gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
  - a. in strijd is met een wettelijk voorschrift, of een voor de stichting geldende regeling;
  - b. in overeenstemming is met de dienstverlening, waartoe de stichting zich heeft verbonden en/of
  - c. na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
2. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele verdere maatregelen, die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
3. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
4. Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, dan wordt de klager door de directeur schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichhoudende kantonrechter.

### Artikel 5

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt, als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
2. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

## **Registratie en rapportage**

### Artikel 6

1. Elk bezwaar, dat niet binnen 14 dagen wordt afgehandeld door de medewerker, én elke klacht wordt door de medewerkers direct gemeld aan de directeur. Deze registreert het bezwaar of de klacht en deelt de cliënt mede, wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar/klacht.
2. Van alle gemelde bezwaren en klachten, die zijn opgelost of afgedaan, krijgt de klager schriftelijk bericht, een afschrift daarvan gaat naar de behandelende medewerker, een afschrift gaat in het dossier van de cliënt en een afschrift wordt centraal gearchiveerd.
3. De directeur rapporteert de bezwaren en klachten jaarlijks aan de leden van de Raad van Toezicht van de stichting en geanonimiseerd in het jaarverslag.
4. Als de gegrondverklaring van de klacht een wijziging van de werkwijze tot gevolg heeft, zal het proces hierop worden aangepast.

### Artikel 7

Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de stichting, kan hij/zij in beroep gaan bij de Branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders.

## **Slotbepaling**

### Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2016 en geldt voor onbepaalde tijd. Een tekstuele aanpassing heeft plaatsgevonden op 1 augustus 2017.

