

*Conform artikel 6 van het besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren is onderstaand de klachtenregeling van Remmerswaal Bewindvoering opgenomen.*

### **Definities:**

*In deze regeling wordt verstaan onder:*

- Organisatie: Remmerswaal Bewindvoering
- Bewindvoerder: de verantwoordelijke voor de cliëntendossiers.
- Cliënt: de persoon waarbij de organisatie is benoemd tot bewindvoerder.
- Bezwaar: een schriftelijke en ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
- Klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

### **Artikel 1: Algemene voorwaarden klachtenregeling**

[1.1] Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

[1.2] Een bezwaar of klacht wordt enkel in behandeling genomen indien de klacht schriftelijk wordt ingediend en is voorzien van de navolgende elementen.

- Naam en adres van de melder.
- Naam van de cliënt.
- De datum waarop het bezwaar of de klacht betrekking heeft.
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

### **Artikel 2: Bezwaren**

[2.1] Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de organisatie. Deze tracht het bezwaar eerst telefonisch of schriftelijk met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevredengesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

[2.2] Elk bezwaar en de wijze van afhandeling wordt door de bewindvoerder vastgelegd in het persoonlijk dossier van de desbetreffende cliënt.



### **Artikel 3: Klachten**

[3.1] Klachten dienen te worden ingediend bij de organisatie en kunnen zowel per post als per mail worden toegezonden. De bewindvoerder stelt naar aanleiding van elke klacht een onderzoek in en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht inzake de uitslag van het onderzoek en het besluit van de bewindvoerder.

[3.2] De organisatie tracht klachten zo snel mogelijk, tenminste binnen zes weken, af te handelen. Hierbij kan de organisatie de klacht als niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift verzonden aan de cliënt.

[3.3] 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;
- of het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- of de klacht anoniem is.

[3.4] De bewindvoerder archiveert de afgedane klachten in het persoonlijk dossier van de desbetreffende cliënt.

[3.5] Indien een klacht gegrond is zal, indien dit naar redelijkheid te vergen valt, de onderhavige procedure worden aangepast om herhaling te voorkomen.

[3.6] Indien een klacht als ongegrond wordt verklaard door de organisatie kan de cliënt zijn/haar klacht schriftelijk voorleggen aan de bevoegde kantonrechter. De kantonrechter kan beide partijen al dan niet oproepen voor een zitting en draagt zorg voor de verdere afwikkeling van de klacht.

### **Artikel 4: Slotbepalingen**

[4.1] Eenieder die bij de behandeling van een bezwaar of klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle gegevens die hem of haar hebben bereikt tijdens de behandeling van het geschil.

[4.2] Deze regeling treedt in werking met ingang van 23 november 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.