

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 voor wie de organisatie is benoemd tot bewindvoerder.
- Bezwaar: een schriftelijke en ter kennis van de organisatie 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 heeft betrekking op bezwaren en klachten over de dienstverlening aan cliënten van de organisatie. Een klacht of bezwaar kan worden ingediend door de cliënt of door degene die bevoegd is om de onderbewindstelling te verzoeken, zoals bedoeld in artikel 1:432, eerste en tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek. De indiener (hierna: klager) kan zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht laten vertegenwoordigen of bijstaan.

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

- Naam en adres van de indiener.
- 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 klager op te lossen. De klager ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de klager niet tevredengesteld, dan kan de klager een klacht indienen.

[2.2] Elk bezwaar en de wijze van afhandeling worden 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 klager ontvangt schriftelijk bericht inzake de uitslag van het onderzoek en het besluit van de bewindvoerder.

[3.2] De organisatie handelt klachten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken af. Hierbij kan de organisatie de klacht als niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift verzonden aan de klager. Het oordeel wordt schriftelijk gemotiveerd.

[3.3] Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- 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 wordt verklaard, zal de organisatie, voor zover redelijkerwijs mogelijk, de betreffende werkwijze aanpassen om herhaling te voorkomen.

[3.6] Indien een klacht door de organisatie ongegrond wordt verklaard, kan de klager de 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] Een klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de bewindvoerder zelf betreft.

[4.3] Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2026 en geldt voor onbepaalde tijd.