

# KLACHTENREGLEMENT

## Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: Stijns Bewindvoering
- De directie: de heer R.L.H.M. Stijns
- Bewindvoerder: de heer R.L.H.M. Stijns
- Klager: de cliënt of iedereen anders, waaronder de personen en instanties genoemd in art. 379, lid 1 en 2 BW, die een klacht indient.
- Brancheorganisatie: de brancheorganisatie waarvan de organisatie op het moment van indienen van de klacht (aspirant) lid is.
- Cliënt: de persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en waarvoor de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, dan wel de persoon met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten.
- Bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
- Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie die uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie wordt ingediend.

## Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Tevens kunnen zij een klacht door iemand anders laten indienen of kan iemand anders zelfstandig een klacht indienen.

## Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van het bezwaar, behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de bewindvoerder het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

## Artikel 4

Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Een schriftelijke klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

De klacht kan worden ingediend bij de organisatie, t.a.v de directie.

Indien een klacht mondeling wordt ingediend en de klager niet in staat is de klacht schriftelijk te formuleren zal de klager door de organisatie geholpen worden bij het schriftelijk formuleren van de klacht.

### **Artikel 5**

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

### **Artikel 6**

De klager ontvangt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld door de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt/klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt het resultaat hiervan schriftelijk met vermelding van de eventuele gevolgen die de directie daaraan verbindt mede aan de cliënt/klager. Met de uitvoering van de na een gegrondverklaring te ondernemen acties wordt onmiddellijk na de gegrondverklaring gestart.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt of de klacht wordt ongegrond verklaard, wordt de cliënt/klager door de directie hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, met een toelichting van de redenen hiervan.

Tevens wordt dan aangegeven dat de klacht kan worden voorgelegd aan de brancheorganisatie of aan de toezichthoudende kantonrechter.

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

### **Artikel 7**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de klachtencommissie van de brancheorganisatie.

### **Artikel 8**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

### **Artikel 8**

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

### **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.