

## **REGELING BEZWAREN EN KLACHTEN**

### **Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1**

##### **Begripsbepalingen**

Stichting	: Stichting Bewind Regio Utrecht;
Directeur	: leidinggevende van de stichting ;
Medewerker	: iedere werknemer van 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. Lukt dat niet 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 in der minne op te lossen.

3. Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
4. De cliënt ontvangt mondeling of schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directeur is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

## **Klachten**

### Artikel 4

1. 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 alsmede 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 toezichthoudende kantonrechter.

### Artikel 5

1. Een klacht wordt niet behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake 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/hebben 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.

## Artikel 6

1. Een bezwaar of klacht gericht aan het bestuur van de stichting zal door de directeur worden doorgezonden aan de voorzitter van het bestuur. Deze zal het bezwaar of klachte behandelen zoals beschreven in de artikelen 3, 4 en 5, waarbij voor directeur, voorzitter gelezen moet worden.
2. Een bezwaar of klacht over of tegen de directeur gericht zal door de directeur worden doorgezonden aan de voorzitter van het bestuur. Deze zal het bezwaar of de klacht behandelen zoals beschreven in de artikelen 3, 4 en 5, waarbij voor de directeur, voorzitter gelezen moet worden.

## Artikel 7

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

## **Registratie en rapportage**

### Artikel 8

1. Elk bezwaar en elke klacht wordt 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. Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan krijgt de klager daarvan schriftelijk bericht, een afschrift daarvan gaat naar de behandelend medewerker, een afschrift gaat in het dossier van de cliënt en een afschrift wordt gearhiveerd.
3. De directeur rapporteert jaarlijks aan het bestuur van de stichting en geanonimiseerd in het jaarverslag.

## **Slotbepaling**

### Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2008 en geldt voor onbepaalde tijd. Een herziening heeft plaatsgevonden op 14-11-2012 en is tekstueel aangepast op 24-2-2014.