



## Klachtenregeling

### Bewindvoering

#### Uitgangspunten

Schepers Bewindvoering zal zich inspannen de tenuitvoerlegging van de aan haar opgedragen taken zo zorgvuldig mogelijk te realiseren. Daarbij zal de belangenbehartiging van de rechthebbenden altijd voorop staan.

Mocht één van de betrokken personen of organisaties menen dat zaken niet naar behoren zijn uitgevoerd volgt hieronder een klachtenregeling.

#### Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

**Dienstverlening:** de door Schepers Bewindvoering uit te voeren werkzaamheden op het gebied van beschermingsbewind;

**Cliënt/rechthebbende:** de persoon voor wie Schepers Bewindvoering optreedt als beschermingsbewindvoerder;

**Klacht:** een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Schepers Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Schepers Bewindvoering .

#### Artikel 2.

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Schepers Bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan, mits zij een dergelijk persoon daartoe schriftelijk machtigen. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van de klacht.

#### Artikel 3.

De klager dient zich per post of per e-mail te richten tot Schepers Bewindvoering .

Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- a. naam en adres van de indiener,
- b. de dagtekening,
- c. weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip,
- d. handtekening.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

De bewindvoerder of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien Werkdagen na dagtekening.

#### Artikel 4.

De klacht zal worden behandeld door de bewindvoerder. Wanneer dat niet mogelijk is, dan wijst Schepers Bewindvoering een externe, onpartijdige, deskundige persoon aan die de klacht zal behandelen. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.

De bewindvoerder of diens vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
- b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft,
- c. en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De klager ontvangt een schriftelijke reactie waaruit gemotiveerd blijkt dat de klacht in behandeling is genomen, door wie die behandeld wordt en op welke termijn hierover nader contact zal volgen. Dit nader contact kan bijvoorbeeld bestaan uit het verifiëren van de klacht, het uitwisselen van informatie omtrent de klacht en dergelijke bij de klager en/of andere personen of instanties.

#### **Artikel 5.**

Indien binnen de zes weken na de schriftelijke indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager, indien deze een onderbewindgestelde is, schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 6.**

Indien de behandeling via deze interne klachtenregeling onvoldoende resultaat heeft opgeleverd naar het oordeel van de klager kan deze, indien deze een onderbewindgestelde is, zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

#### **Artikel 7.**

Een klacht wordt niet in 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.

#### **Artikel 8.**

Alle bij of voor Schepers Bewindvoering werkende personen hebben een schriftelijke verklaring afgegeven aangaande de eigen handelingsbekwaamheid, integriteit en onafhankelijkheid. Onderdeel hiervan is de plicht tot geheimhouding van alle ontvangen informatie in het kader van de uitvoering van het bewind. Deze geheimhouding geldt ook met betrekking tot deze klachtenregeling.

#### **Artikel 9.**

Schepers Bewindvoering archiveert klachten in het centrale registratiesysteem. Zij houden aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

#### **Artikel 10.**

Alle documenten en gemaakte aantekeningen inzake een voorgelegde klacht zullen onderdeel uitmaken van het dossier van rechthebbende.

#### **Artikel 11.**

Deze regeling treedt in werking per 1 januari 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.

