

## **KLACHTENREGLEMENT**

### **Artikel 1**

In dit reglement wordt verstaan onder:

Samenwerkende Bewindvoerders: het samenwerkingsverband van zelfstandig werkende bewindvoerders

Bewindvoerder: degene die in de beschikking is benoemd tot beschermingsbewindvoerder, curator of mentor dan wel op basis van volmacht inkomensbeheer uitvoert

Branchevereniging: Horus, Branchevereniging Wettelijk Vertegenwoordigers en Inkomensbeheerders of een andere branchevereniging waar uw bewindvoerder bij is aangesloten.

Klager: de cliënt dan wel de wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam

Klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de Samenwerkende Bewindvoerders ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder

### **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van bij de Samenwerkende Bewindvoerders aangesloten bewindvoerders. Zij kunnen zich bij het indienen en behandeling van klachten laten vertegenwoordigen en/of bijstaan door een door hem/haar bevoegde persoon.

### **Artikel 3**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste bevatten:

- Naam, adres en BSN van cliënt
- Contactgegevens cliënt dan wel wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam
- Datum van indienen klacht
- Duidelijke omschrijving van de klacht
- Vermelding van de naam van de bewindvoerder tegen wie de klacht is gericht

De klacht dient gestuurd te worden aan:

**Samenwerkende Bewindvoerders**

**t.a.v. Afdeling Klachtenafhandeling**

**Postbus 1421**

**1300 BK ALMERE**

### **Artikel 4**

- Een ingediende klacht wordt eerst voorgelegd aan de eigen bewindvoerder van cliënt en zal zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen een termijn van zes weken, worden behandeld door

deze bewindvoerder. Deze tracht de klacht telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

- De uitkomst dient door de bewindvoerder schriftelijk te worden medegedeeld aan de cliënt, een kopie hiervan zal aan de Samenwerkende Bewindvoerders worden aangeboden.
- Als de bewindvoerder en de cliënt gezamenlijk niet tot een oplossing komen, zal de bewindvoerder de klacht ter behandeling overdragen aan de Samenwerkende Bewindvoerders.
- Het bestuur van de Samenwerkende Bewindvoerders wijst uit haar leden twee bewindvoerders aan. Deze stellen samen een onderzoek in, formuleren de klacht zo nodig nader, horen de cliënt en trachten de klacht alsnog door bemiddeling op te lossen. Ook deze uitkomst zal schriftelijk aan de cliënt worden medegedeeld.

Indien de klager deze uitkomst niet ziet als oplossing dan heeft deze de volgende mogelijkheden:

1. De klacht voorleggen aan de branchevereniging.
2. De klacht voorleggen aan de toezichthoudend kantonrechter.

#### **Artikel 5**

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de branchevereniging of kantonrechter heeft gewend.
- de klacht anoniem is.
- het feit waarover wordt geklaagd wordt langer dan 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 6**

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

#### **Artikel 7**

Samenwerkende Bewindvoerders en de bewindvoerder archiveren beiden de afgehandelde klachten.

#### **Artikel 8**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.