



Klachtenreglement

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie: Raad & Daad Bewind

Bewindvoerder: De persoon die belast is met de uitvoer van het beschermingsbewind en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van de cliënt.

Cliënt: Een natuurlijk persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en waarvan de organisatie is benoemd tot bewindvoerder.

Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie kenbaar gemaakte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2 Doelgroep

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3 Indienen van de klacht

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend en moet zijn voorzien van:

- a. naam en adres van de indiener
- b. de dagtekening
- c. weergave van het voorval inclusief tijdsaanduiding
- d. motivatie van de klacht
- e. handtekening

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

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

De bewindvoerder bevestigt het ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum van ontvangst.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

- a. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder, uiterlijk binnen zes weken, met inachtneming van het volgende:
 - a. de bewindvoerder hoort de cliënt
 - b. de bewindvoerder lost de klacht indien mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt
- b. De bewindvoerder 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 het voorval in redelijkheid toelaatbaar is



- c. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn ondernomen of worden ondernomen.
- d. Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 6 Geheimhouding

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 7 Geen behandeling van de klacht

- a. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht anoniem is
 - b. het feit waarover geklaagd wordt, langer dan vier maanden voor indiening heeft plaatsgevonden
- b. Van het niet in behandeling nemen van een klacht, wordt de klager binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- c. Indien de klager het hier niet mee eens is, kan de klager zich wenden tot het kantongerecht die het bewind heeft ingesteld.

Artikel 8 Administratieve afwikkeling

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder de wijze waarop dat is gebeurd vast in de klachtenregistratie van de organisatie.

Artikel 9 Slotbepalingen

- a. Een klacht of bezwaar wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling inzake dezelfde klacht of bezwaar tot de kantonrechter of een andere burgerlijk rechter heeft gewend.
- b. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2019, geldt voor onbepaalde tijd en is uitsluitend op Nederlands recht van toepassing.