

# KLACHTENREGLEMENT

## Leeuwenhoekbewind

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Leeuwenhoekbewind, de organisatie die uw bewindvoeder is
- Degenen die belast is/zijn met de dagelijkse leiding van Leeuwenhoekbewind, Ron Hoek en Sander van Leeuwen
- De bewindvoeder van Leeuwenhoekbewind Ron Hoek en Sander van Leeuwen
- Een onderbewindgestelde waarbij Leeuwenhoekbewind is benoemd door de rechtbank (Conform Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren artikel 6)
- Klant / cliënt is de persoon waar wij de financiën van beheren
- bezwaar is dat de belanghebbende klant aangeeft het wel of niet te kunnen vinden in een voorgenomen besluit van Leeuwenhoekbewind
- Klacht is een schriftelijke formele uiting van ongenoegen over het handelen van Leeuwenhoekbewind

### Artikel 2

Een klacht is een klacht wanneer iemand meent dat leeuwenhoekbewind of uw uitvoerend bewindvoeder niet doet of nakomt wat er is afgesproken. Een klacht kan door alle cliënten van de organisatie worden ingediend mits de klacht niet ouder is dan 3 maanden. U kunt u klachten richten aan uw de organisatie.

### Artikel 3

Een **bezwaar** wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker 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 medewerker 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 uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht
- handtekening

### 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 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

#### **Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de directie Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door directie, schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 7**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de kantonrechter

#### **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. Als er aanleiding is om ons primair proces / werkwijze door uw klacht te wijzigen zullen wij dit naar aanleiding van uw klacht doen en u daarvan op de hoogte stellen.

#### **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 1-9-2017 en geldt voor onbepaalde tijd.