

## Klachtenreglement Bewindvoering Van Susteren

Bewindvoering Van Susteren wil er alles aan doen om u tevreden te stellen over haar werkzaamheden. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over haar dienstverlening, dan wil Bewindvoering Van Susteren er graag samen met u uitkomen. Wanneer u van mening bent dat Bewindvoering Van Susteren in gebreke blijft, kunt u onderstaande procedure volgen.

### Begripsbepaling

Organisatie:	Bewindvoering Van Susteren
Bewindvoerder:	Mevrouw H. van Susteren
Cliënt:	Een onder bewind gestelde, over wie de organisatie tot bewindvoerder is benoemd
Bezwaar:	Een schriftelijk aan Bewindvoering Van Susteren ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Bewindvoering Van Susteren
Klacht:	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Bewindvoering Van Susteren ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Bewindvoering Van Susteren

### Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken door de bewindvoerder behandeld. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen. Het bezwaar wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt en daarbij ook het verloop en/of uitkomst daarvan.

### Klachten

Een klacht wordt uitsluitend schriftelijk ingediend bij de hierboven genoemde bewindvoerder. En moet worden ondertekend en bevat tenminste naam en adres van de indiener, dagtekening en een omschrijving van de klacht. Na ontvangst van de klacht zal de bewindvoerder uiterlijk binnen 4 weken de klacht behandelen. De bewindvoerder zal nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Lukt dit dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt of de klacht ongegrond wordt verklaard, dan wordt de klager door de bewindvoerder schriftelijk op de hoogte gesteld.

Wanneer de interne klachtenprocedure is doorlopen en de cliënt ontevreden is over het resultaat, kan de klacht schriftelijk worden voorgelegd aan de kantonrechter of civiele rechter. De kantonrechter of civiele rechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt als de bewindvoerder.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen of wordt gestaakt indien:

- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden;
- als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Als bewindvoerder ben ik verantwoordelijk voor het archiveren van alle schriftelijke klachten en de afhandeling hiervan; dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier en in het dossier van betreffende cliënt. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.