

# Klachten reglement Stap Bewind

## **Doel:**

Bewindvoerderskantoor Stap Bewind zal zich inspannen de tenuitvoerlegging van de aan haar opgedragen taken zo adequaat mogelijk te realiseren. Daarbij zal de belangenbehartiging van de betrokkene altijd voorop staan. Van de cliënt wordt verwacht dat deze er zorg voor draagt dat Stap Bewind tijdig en adequaat over de noodzakelijke stukken en informatie kan beschikken. Mocht één van de betrokken personen of organisaties menen dat zaken niet naar behoren zijn uitgevoerd volgt hieronder een klachtenregeling.

## **Artikel 1. Begripsbepalingen**

### A. De Organisatie

Stap Bewind

### B. Bewindvoerder

Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen

### C. Cliënt

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

### D. Klager

De persoon die een klacht indient. Dit kan zijn:

1. de cliënt;
2. de (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt
3. een nabestaande van de cliënt;
4. persoon die door de onder 1 of 3 genoemde personen schriftelijk is gemachtigd tot het indienen van een klacht

### E. Beklaagde

Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft

### F. Klacht

Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

## **Artikel 2. Betrokkene(n)**

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

## **Artikel 3. Uitgangspunten klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

- laagdrempelige en toegankelijke klachtbehandeling om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen;
- het bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie tussen klager en beklagde te bespreken
- afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor;
- het respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de klager;
- het respecteren van de privacy van cliënt, klager, beklagde en haar praktijk en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit

niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de conform de wet en conform deze regeling.

#### **Artikel 4. Indienen klacht**

Het verzoek is om klachten schriftelijk in te dienen. Een klacht moet tenminste bevatten:

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

#### **Artikel 5. Afhandeling klacht**

Een ingediende klacht zal zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen een termijn van vier weken, worden behandeld door de bewindvoerder van cliënt. De klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke bevestiging van de klacht.

- De bewindvoerder doet onderzoek naar de (on)gegrondheid van de klacht.
- De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld over de bevindingen en de daaruit volgende (on)gegrondverklaring van de klacht.
- Indien de klacht gegrond wordt verklaard tracht de bewindvoerder de klacht persoonlijk, telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
- De bevindingen, uitkomst van het overleg en mogelijk verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen, worden door de bewindvoerder schriftelijk medegedeeld aan de klager.
- Indien de klager deze uitkomst niet ziet als oplossing dan heeft deze de volgende mogelijkheden:
  - a. De klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de branchevereniging.
  - b. De klacht voorleggen aan de toezichthoudend kantonrechter.
- Indien een gegronde klacht hiertoe aanleiding geeft, zal de werkwijze van Stap Bewind worden aangepast. Hiervan wordt melding gemaakt aan de toezichthoudend kantonrechter.
- Indien de klacht ongegrond wordt verklaard zal de klager schriftelijk uitleg worden gegeven omtrent de reden(en) van de ongegrondverklaring. Tevens wordt klager erop gewezen dat indien deze geen vertrouwen meer heeft in een goede samenwerking met de bewindvoerder er een verzoek tot wijziging van bewindvoerder gedaan kan worden. Het kan ook zijn dat de bewindvoerder geen vertrouwen meer heeft in een goede samenwerking en verzoek tot wijziging indient bij de Rechtbank.

#### **Artikel 6. Klacht niet-ontvankelijk**

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

- De klager 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 langer dan 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 7. Geheimhouding**

Alle 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 8. Archivering klachten**

Stap Bewind archiveert de afgehandelde klachten en houdt een klachtenregister bij.

**Artikel 9. Datum ingang klachten reglement**

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2023 en geldt voor onbepaalde tijd.