

## **Bezwaren- en klachtenregeling Schakel in Bewind**

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Schakel in Bewind
- Bedrijfsleiding: De vennoten van Schakel in Bewind
- Medewerker: De verantwoordelijke voor de dossiers
- Cliënt: De onder bewind, curatele of mentorat gestelde bij wie Schakel in Bewind is benoemd of iemand met wie Schakel in Bewind een overeenkomst heeft gesloten
- Bezwaar: Een mondeling of schriftelijk ter kennis van Schakel in Bewind gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Schakel in Bewind
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Schakel in Bewind ingediende uiting van onvrede over de afhandeling van het bezwaar of de dienstverlening van Schakel in Bewind

### Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Schakel in Bewind. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

## **Bezwaren**

### Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier beheert. 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.

## **Klachten**

### Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Deze klacht zal zo snel mogelijk worden behandeld door de vennoten van Schakel in Bewind.

Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht



#### 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 een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

#### Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken behandeld door de vennoten van Schakel in Bewind. 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.

#### Artikel 7

Indien binnen 8 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de aan de toezichthoudende kantonrechter.

#### Artikel 8

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

#### Artikel 9

De vennoten van Schakel in Bewind archiveren de afgedane klachten.

#### Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 7 februari 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.