



Klachtenreglement

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie - Wellens-Goedhart Bewindvoering B.V.

Directie - M.L. Wellens en E. Goedhart

Bewindvoerder / mentor / curator - Dossierverantwoordelijke van de rechthebbende

Medewerker – Ieder andere medewerker van Wellens-Goedhart Bewindvoering

Klager - Eenieder die een klacht als gevolg van deze regeling heeft ingediend. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten laten bijstaan door iemand.

Klacht - Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij Wellens-Goedhart Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door (een medewerker van) Wellens-Goedhart Bewindvoering.

Bezwaar – Een mondeling of schriftelijk ter kennis van Wellens-Goedhart Bewindvoering gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Wellens-Goedhart Bewindvoering

Rechthebbende / Cliënt – Een persoon die door de Kantonrechter middels een beschikking onder bewind gesteld is / onder mentorschap staat / onder curatele gesteld is.

Brancheorganisatie – Horus

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor de rechthebbende en degene die gerechtigd is het bewind / mentorschap / curatele te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Voor het laten vertegenwoordigen dient een schriftelijke machtiging overlegd te worden.

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 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 deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar 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 de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan Horus of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van Horus.

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 9

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekeningen bij van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022 en geldt voor onbepaalde tijd.

Bent u één van onderstaande dan kunt u een klacht indienen

- Betrokkene; waarbij opgemerkt dat zij de verstandelijk gehandicapte in het algemeen niet in staat is om zelf een beschermingsvorm te vragen
- Echtgenoot of partner
- De bloedverwanten in rechte lijn (ouder)
- Bloedverwanten in de zijlijn tot en met de vierde graad (broer, zus, oom, tante)
- Voogd en al wie over de minderjarige gezag uitoefent
- De curator of mentor (anders dan Wellens-Goedhart Bewindvoering)
- De Officier van justitie
- College van B&W in het geval bewind wegens verkwisting of problematische schulden
- De instelling waar betrokkene wordt verzorgd of die hem begeleid