

## KLACHTENREGELING BESCHERMINGSBEWIND

Als u ontevreden bent over de dienstverlening, is het zinvol om dit eerst met uw bewindvoerder te bespreken. De bewindvoerder heeft er recht op om te weten dat u niet tevreden bent. Uw klacht geeft haar de kans iets te herstellen en te verbeteren. Dat kan ook andere cliënten ten goede komen. Een klacht ontstaat vaak door misverstanden, die in een gesprek rechtgezet kunnen worden. Mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst van dit gesprek dan is er de mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen. In deze klachtenregeling staan de mogelijkheden en de procedures beschreven.

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: Linden Bewindvoering, Postbus 90, 3760 AB Soest

Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aan de Rechtbank aflegt.

Cliënt: een persoon die bij Linden Bewindvoering onder bewind is gesteld

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

### Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Linden Bewindvoering die onder beschermingsbewind staan. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### Artikel 3

Een klacht kan worden ingediend door het sturen van een brief. Omschrijf uw klacht zo nauwkeurig mogelijk en voeg kopieën van eventuele bewijsstukken bij. Een klacht moet tenminste bevatten:

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

U kunt deze brief sturen naar Linden Bewindvoering, Postbus 90, 3760 AB Soest. U ontvangt een ontvangstbevestiging.

### Artikel 4

Een klacht wordt binnen vijf dagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader en hoort de cliënt.

Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:

- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

### Artikel 5

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

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

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van twee weken, na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

#### Artikel 6

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen, niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in deze klachtenregeling.

#### Artikel 7

Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt als de bewindvoerder.

#### Artikel 8

Linden Bewindvoering is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten, dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier. Waar mogelijk en zonodig zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

#### Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.