

# KLACHTENREGLEMENT

## AJ Bewind

### Artikel 1: Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- **De organisatie:** AJ Bewind
- **Bewindvoerders/directie:** A. Janssen, R. Spanjaards
- **Klager:** Conform Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren artikel 6, degene die een klacht heeft ingediend.
- **Brancheorganisatie:** Aegis
- **Cliënt:** Een natuurlijk persoon waarover een lid tot bewindvoerder is benoemd.
- **Klacht:**
  - Een schriftelijke uiting van ongenoegen over werkzaamheden, een gedraging dan wel over een nalaten van een lid.
  - Een op basis van artikel 3 geformuleerde, dan wel anderszins op schrift gestelde uiting van ongenoegen over werkzaamheden, een gedraging dan wel over een nalaten van een lid.

### Artikel 2: Werkingssfeer

(Voor wie de regeling bedoeld is en door wie eventueel te laten vertegenwoordigen en/of bijstaan)

### Artikel 3: Behandeling van een bezwaar

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. De medewerker tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk, in

overleg met de cliënt, op te lossen. Indien dit niet lukt, brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. De directie behandelt het bezwaar en tracht dit, eventueel na overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgehandeld. Indien de cliënt niet tevreden is gesteld, kan hij/zij een klacht indienen.

#### **Artikel 4: Indienen van een klacht**

Klachten worden uitsluitend schriftelijk ingediend. Een klacht dient te zijn ondertekend en ten minste de volgende informatie te bevatten:

- Naam en adres van de klager
- De dagtekening
- Een omschrijving van de klacht

#### **Artikel 5: Niet-ontvankelijkheid van een klacht**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt indien:

- De cliënt heeft zich voor of tijdens de behandeling van de klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter gewend.
- De klacht is anoniem.
- Het feit waarover geklaagd wordt, duurt langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 6: Behandeling van een klacht**

De directie behandelt klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken. De directie stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt,

tracht de klacht door middel van bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mee aan de cliënt. Indien er binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, stelt de directie de klager schriftelijk op de hoogte van de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan Aegis of aan de toezichthoudende kantonrechter.

### **Artikel 7: Beroepsmogelijkheid**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, bestaat de mogelijkheid tot beroep bij de Klachtencommissie van Aegis.

### **Artikel 8: Geheimhouding**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden strikt vertrouwelijk behandeld. Indien het noodzakelijk is om bij derden informatie op te vragen, wordt vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd.

### **Artikel 9: Archivering**

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem en houdt aantekening van de klacht en de afhandeling ervan.

### **Artikel 10: Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2021 en is van kracht voor onbepaalde tijd.