

# Moust Beschermingsbewind

## Klachtenreglement

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1:

<u>De organisatie</u>	Moust Beschermingsbewind
<u>Bewindvoerder</u>	degene die in de beschikking benoemd is tot bewindvoerder;
<u>Vervanger</u>	degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie;
<u>Cliënt</u>	een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten;
<u>Bezwaar</u>	een mondeling of schriftelijk uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;
<u>Klacht</u>	een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;

#### Artikel 2:

Het klachtenreglement is bedoeld voor cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers, als mede voor voormalig cliënten bij wie dit beheer korter dan drie maanden geleden is beëindigd. Cliënten kunnen zich laten vertegenwoordigen en/of bijstaan door een door hem/haar bevoegd persoon.

#### Artikel 3:

Een bezwaar wordt in eerste instantie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na de eerste melding, behandeld. Er wordt getracht het bezwaar telefonisch, schriftelijk of indien nodig na een persoonlijk onderhoud in overleg met de cliënt, of diens vertegenwoordiger, op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgehandeld. Is cliënt niet tevreden, dan kan hij/zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijk bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

#### Artikel 4:

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend en dient tenminste voorzien zijn van:

- naam, adres en plaats van indiener;
- een duidelijk omschreven weergave van de klacht en het tijdstip;
- het standpunt en/of de bezwaren van cliënt onder vermelding van ter zake doende info;
- handtekening van klager;

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

#### Artikel 5:

De bewindvoerder of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 14 werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

# Moust Beschermingsbewind

## Artikel 6:

- 6.1** De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:
- de bewindvoerder of diens vervanger hoort de cliënt,
  - de bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.
- 6.2** De bewindvoerder of diens vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
  - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
  - en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- 6.3** De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.
- 6.4** Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter

## Artikel 7:

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

## Artikel 8:

- 8.1** Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
- de klacht anoniem is,
  - het feit waarover geklaagd wordt langer dan vier maanden voor indiening heeft plaatsgevonden
  - de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- 8.2** Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 8.3** Indien de klager het hier niet mee eens is, kan de klager zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

## Artikel 9:

Alle bezwaren en klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf aan cliënt schriftelijke toestemming worden gevraagd. De klachten worden geregistreerd in een centraal registratiesysteem. Indien de klacht is opgelost of afgedaan wordt hiervan een aantekening in het dossier gemaakt.

## Artikel 10:

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