



goedbewind
ontzorgt

KLACHTENREGLEMENT Goedbewind.nl B.V.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de organisatie: goedbewind
- de directie: de directeur / bestuurder van goedbewind
- medewerker: iedere andere werknemer van goedbewind dan de directeur
- klager: (Conform Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren artikel 6)
- brancheorganisatie: HORUS
- cliënt: een persoon voor wie goedbewind tot bewindvoerder is benoemd, iemand met wie de stichting een beheerovereenkomst heeft gesloten, iemand waarvoor goedbewind mentor of curator is
- bezwaar: schriftelijk of digitaal ter kennis van goedbewind gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van goedbewind, gericht aan de medewerker die het dossier beheert;
- klacht: een schriftelijk of digitaal uitdrukkelijk als klacht bij goedbewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van goedbewind, gericht aan de directie van goedbewind

Artikel 2

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

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



goedbewind
ontzorgt

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 <directie, speciaal aangewezen medewerker>. 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 <directie, speciaal aangewezen medewerker> 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 8

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

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2023 en geldt voor onbepaalde tijd.