

Algemene bepalingen

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	Rendant Bewind
Bewindvoerder:	De door de rechtbank benoemde bewindvoerder, de heer S.K. Abbink.
Clïënt:	De persoon waarvan bepaalde of alle goederen onder bewind zijn gesteld bij de bewindvoerder.
Klacht:	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2.

De klachtenregeling is bedoeld voor de cliënt zelf, zijn/haar partner, naaste familieleden en de instelling waar de cliënt wordt verzorgd of die de cliënt begeleiding biedt. De cliënt zelf kan zich bij de indiening en behandeling van de klacht ook door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Daarnaast geldt de klachtenregeling ingeval van 'schuldenbewinden' ook voor het college van burgemeester en wethouders.

Daarbuiten kunnen andere personen een klacht indienen. Ook deze klachten worden volgens de klachtenregeling afgehandeld.

Klachten

Artikel 3.

De klacht kan uitsluitend schriftelijk, dat wil zeggen per post of e-mail, worden ingediend, gericht aan de bewindvoerder en minimaal voorzien van de naam en het adres van de indiener, de datum van indienen, de weergave/motivatie van de klacht met tijdstip waarop de klacht betrekking heeft, en een ondertekening.

Artikel 4.

Elke klacht die conform artikel 3 wordt ingediend, wordt door de bewindvoerder geregistreerd en na afhandeling gearchiveerd. De indiener van de klacht ontvangt van de bewindvoerder een bevestiging van ontvangst van de klacht binnen 2 werkdagen, gerekend vanaf datum ontvangst.

Artikel 5.

- 5.1. De klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen door de bewindvoerder en afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste zes weken. Met in achtname van het volgende:
 - a. De bewindvoerder hoort de cliënt en indiener van de klacht.
 - b. De bewindvoerder lost de klacht indien mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat schriftelijk of per e-mail mee aan de cliënt en indiener van de klacht.
- 5.2. De bewindvoerder gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
 - a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
 - b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
 - c. onder afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- 5.3. De cliënt en indiener van de klacht worden schriftelijk of per e-mail in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Indien van toepassing aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden.
- 5.4. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, ontvangt de cliënt en indiener van de klacht een toelichting hierop.
- 5.5. Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, kunnen zowel de cliënt of indiener van de klacht als de bewindvoerder deze voorleggen aan de toezichthoudende kantonrechter.

Slotbepaling

Artikel 6.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 01-05-2017 en geldt voor onbepaalde tijd.