



## **KLACHTENREGLEMENT VAN BEWINDVOERING ZAAANSTAD E.O.**

Bewindvoering Zaanstad e.o. kent een klachtenregeling welke ten doel heeft het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening inzake beschermingsbewind en budgetbeheer, alsmede het voorzien in een procedure om op klachten binnen zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren. Deze klachtenregeling is als volgt vastgelegd:

### **Artikel 1 – Begripsbepaling**

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

De bewindvoerder/budgetconsulent	Bewindvoering Zaanstad e.o.
Klacht	elke uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten van de bewindvoerder of budgetconsulent
Klager	cliënt of familie/omgeving cliënt
Branchevereniging	Branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomenbeheerders
Awb	de Algemene wet bestuursrecht

### **Artikel 2 – Werkingssfeer**

Cliënten, familie/omgeving cliënten, dienstverlening, Branchevereniging en Rechtbank.

### **Artikel 3 – Bereik van de regeling**

Bewindvoering Zaanstad e.o. draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

1. **Ontvangstbevestiging**: Bewindvoering Zaanstad e.o. bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen 1 week en verstrekt daarbij informatie over de verdere procedure. In deze procedure wordt ook melding gemaakt dat een beroep op de Branchevereniging en Rechtbank mogelijk is nadat de interne klachtenprocedure is doorlopen. Indien een klacht direct is afgehandeld, kan worden afgezien van een afzonderlijke ontvangstbevestiging. In dat geval wordt in voorkomende gevallen in de afhandelingsbrief de datum van ontvangst van de klacht bevestigd.
2. **Korte procedure**: de behandeling van een klacht via de korte procedure vindt mondeling plaats. De klager krijgt de gelegenheid om de klacht toe te lichten. Zodra een klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan deze telefonisch worden afgehandeld. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld middels de korte procedure, kan de behandeling middels de uitgebreide procedure worden voortgezet.
3. **Uitgebreide procedure**: de uitgebreide procedure vindt schriftelijk plaats. Bewindvoering Zaanstad e.o. deelt een advies schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Zodra een schriftelijke klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan deze worden afgehandeld. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld kan de klager zijn klacht indienen bij het Verenigingsbureau van de Branchevereniging en bij de Rechtbank.
4. **Niet-ontvankelijkheid**: Bewindvoering Zaanstad e.o. is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
  - b. opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
  - c. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - d. waartegen door de de klager, als bedoeld in artikel 1:5 eerste lid van de Awb, had kunnen worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 4 – Procedure**

1. **Indienen van een klacht**: Een klacht kan mondeling en schriftelijk worden ingediend bij Bewindvoering Zaanstad e.o. Een schriftelijke klacht dient te worden ondertekend en bevat ten minste:



- a. de naam, het adres, het telefoonnummer van de klager. Indien de klager namens iemand anders klaagt dan dient tevens naam, adres en telefoonnummer van die persoon te worden opgegeven;
- b. een omschrijving van de klacht;
- c. de dagtekening en de handtekening.

Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zelf zorg te dragen voor een vertaling. Bewindvoering Zaanstad e.o. kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan bovenstaande criteria voldoet, niet te behandelen mits de klager de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen de termijn van vier weken aan te vullen of voor een vertaling te zorgen.

2. **Afhandeltermijnen:** Bewindvoering Zaanstad e.o. handelt een klacht af binnen de in de Awb vastgestelde algemene termijn van zes weken na ontvangst van de klacht. Bij mondeling behandelde klachten zal Bewindvoering Zaanstad e.o. er naar streven een klacht binnen twee weken af te handelen.
3. **Besluitvorming:** Bewindvoering Zaanstad e.o. deelt zijn besluit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Indien de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan deze worden afgehandeld.
4. **Beroep:** Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld kan de klager zijn klacht indienen bij het Verenigingsbureau van de Branchevereniging, Dorpsstraat 24 AB, 2912 CB Nieuwerkerk aan den IJssel of bij de Rechtbank waar het bewind is uitgesproken.

#### **Artikel 5 – Geheimhouding**

Bewindvoering Zaanstad e.o. is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

#### **Artikel 6 – Onafhankelijkheid**

Aangezien de klager de klacht indient tegen de bewindvoerder/budgetconsulent en de bewindvoerder/budgetconsulent deze klacht beoordeelt is er geen sprake van onafhankelijkheid. Dit geeft verder geen problemen als de bewindvoerder/budgetconsulent en de klager de klacht tot beider tevredenheid kunnen oplossen. Indien dit niet mogelijk is kan de klager zijn klacht indienen bij het Verenigingsbureau van de Branchevereniging of bij de Rechtbank. Het Verenigingsbureau van de Branchevereniging en de Rechtbank nemen een onafhankelijke positie in. In de regel geldt altijd het principe van hoor en wederhoor. Dat wil zeggen dat de klager en de bewindvoerder de gelegenheid krijgen om van hun kant een toelichting te geven.

#### **Artikel 7 – Registratie**

Bewindvoering Zaanstad e.o. houdt een overzicht bij van alle bij hen binnengekomen klachten. De op de klacht betrekking hebbende stukken worden na de behandeling van de klacht gearhiveerd. Het aantal geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag.

#### **Artikel 8 – Slotbepaling**

1. Op de klachtenregeling en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van klachten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing;
2. Eventuele geschillen naar aanleiding van de klachtenregeling en/of de daarin geregelde behandeling en/of afhandeling van klachten, tussen de klager en de bewindvoerder, worden in eerste instantie onderling opgelost. Geschillen die niet onderling kunnen worden opgelost worden voorgelegd aan het Verenigingsbureau van de Branchevereniging of de Rechtbank;
3. Dit reglement treedt in werking met ingang van 21 januari 2008.