

## **Bezwaar- en klachtenprocedure SvO Bewind**

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Cliënt: de rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en SvO Bewind benoemd is tot bewindvoerder.
- Klager: de cliënt die de klacht of het bezwaar heeft ingediend;
- Bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de werkwijze van SvO Bewind in het algemeen of in een specifieke situatie;
- Klacht: een schriftelijke als klacht omschreven uiting van onvrede over de werkwijze van SvO Bewind in het algemeen of in een specifieke situatie indien de behandeling van het bezwaar voor de klager niet afdoende is geweest;

### **Artikel 2**

Aangeklaagd kan worden SvO Bewind. Deze regeling is uitsluitend van toepassing op cliënten van SvO Bewind. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### **Artikel 3**

Een bezwaar wordt in eerste instantie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na de eerste melding, in behandeling genomen. Er zal getracht worden het bezwaar telefonisch, schriftelijk of indien nodig na een persoonlijk onderhoud in overleg met de cliënt of diens vertegenwoordiger op te lossen. De cliënt zal, binnen 4 weken, van de afhandeling van dit bezwaar schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

### **Artikel 4**

Alleen schriftelijke en onderbouwde klachten worden in behandeling genomen. Een klacht moet minimaal voorzien zijn van:

- De naam en het adres van de klager resp. naam en adres van betrokken cliënt
- Dagtekening;
- Een omschrijving van het gedrag en/of genomen maatregel waartegen de klacht is gericht alsmede dat datum waarop dit heeft plaatsgevonden;
- Handtekening van de klager.

### **Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of gestaakt indien:

- een cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht door SvO Bewind tot de kantonrechter of een andere burgerlijke recht heeft gewend;
- de klacht anoniem is;

- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 2 maand voor indiening heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld. Hiertoe wordt een onderzoek ingesteld waarna de klacht zo nodig nader geformuleerd wordt, de cliënt wordt gehoord en de klacht door bemiddeling opgelost wordt. Dit wordt schriftelijk mede gedeeld aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

#### **Artikel 7**

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 afgedane klacht wordt gedurende 5 jaar na afdoening van de klacht bewaard.

#### **Artikel 9**

Deze klachtenregeling treedt in werking voor alle bezwaren en klachten welke zijn ontstaan of zullen ontstaan na 1 januari 2019 en geldt voor onbepaalde tijd.

De klachtenregeling staat gepubliceerd op de website van SvO Bewind, zijnde svobewind.nl.

Klachten dienen te worden gericht aan:

SvO Bewind

Postbus

Vlissingen