



KLACHTENREGLEMENT De Belangenbehartiger

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- <De organisatie> De Belangenbehartiger
- <de directie> mw. L.C.A. Admiraal
- <bewindvoerder> de bewindvoerder die het dossier in behandeling heeft
- <medewerker> een medewerker van De Belangenbehartiger
- <klager> (Conform Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren artikel 6)
- <brancheorganisatie> Aegis
- <cliënt> Cliënt van “De Belangenbehartiger”

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 door de cliënt zelf, zijn/haar hulpverlener, een jurist/advocaat die namens de cliënt optreedt en/of een familielid. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht



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 de directie, L.C.A. Admiraal. 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, of de klacht ongegrond is verklaard, wordt de klager door mw Admiraal schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan Horus, of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Als de klacht ongegrond is verklaard zal een toelichting worden verstrekt.

De mogelijkheden die de klager ter beschikking staan, zullen bij de ongegrondverklaring van de klacht worden verstrekt.

Indien de klacht gegrond wordt verklaard zal worden aangegeven, of en zo ja welke gevolgen de directie hieraan verbindt.

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van Aegis.

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 '21-05-2025 en geldt voor onbepaalde tijd.