

# **Klachtenreglement Hemenborg B.V. voor Budgetbeheer, Beschermingsbewindvoering en Mentorschap**

## **Algemene bepalingen**

### **Artikel 1**

In dit klachtenreglement bedoelen we met:

#### **De organisatie:**

Hemenborg B.V. Zowel de directie als elke andere medewerker.

#### **Bewindvoerder:**

De medewerker die het beschermingsbewind uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over het vermogen (of delen daarvan) van natuurlijke personen.

#### **Budgetbeheerder:**

De medewerker die de werkzaamheden uitvoert die te maken hebben met het beheren van het inkomen van de cliënt. En die volgens het budgetplan de betalingen van de cliënt doet.

#### **Mentor:**

De medewerker die het mentorschap uitvoert en daar verslag van doet.

#### **Uitvoerder:**

De bewindvoerder, mentor of budgetbeheerder van de cliënt waar het om gaat.

#### **Vervanger:**

De medewerker die in plaats van de uitvoerder werkzaamheden doet voor de organisatie.

#### **Cliënt:**

1. Een persoon waarvan het vermogen (of een deel daarvan) onder bewind is gesteld,
2. Een persoon waarvoor Hemenborg B.V. het budgetbeheer uitvoert.
3. Een persoon waarvoor Hemenborg B.V. als mentor is aangesteld.

#### **Indiener:**

De cliënt of degene die in het geval van bewindvoering, op grond van artikel 432, eerste en tweede lid Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken of degene die in het geval van mentorschap op grond van artikel 451, eerste en tweede lid Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd is het mentorschap te verzoeken, en een klacht indient.

#### **Bezwaar:**

Een mondelinge of schriftelijke melding van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

#### **Klacht:**

Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende melding van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

### **Artikel 2**

Deze klachtenregeling geldt alleen voor cliënten van de organisatie.

## **Bezwaren**

### **Artikel 3**

Een bezwaar wordt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen, behandeld door de uitvoerder of de vervanger. Die probeert het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan informeert de uitvoerder of de vervanger de directie over het bezwaar. Deze behandelt het bezwaar en probeert het bezwaar alsnog op te lossen. Eventueel na overleg met de cliënt en de betrokken uitvoerder.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de manier waarop het bezwaar is afgehandeld. Is de cliënt niet tevreden, dan kan hij/zij binnen een maand na dagtekening van dit (schriftelijke bericht) een klacht indienen.

## **Klachten**

### **Artikel 4**

Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet in ieder geval voorzien zijn van:

- naam en adres van de indiener;
- datum;
- omschrijving van de klacht;
- handtekening.

Staat er geen datum op de klacht? Dan geldt de datum van de dag waarop de klacht is ontvangen.

### **Artikel 5**

Een klacht kan alleen worden ingediend door de cliënt en/of door degene die gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek

### **Artikel 6**

De uitvoerder of zijn/haar vervanger bevestigt schriftelijk dat de klacht is ontvangen. Dit gebeurt binnen tien werkdagen, gerekend vanaf de datum van de poststempel.

### **Artikel 7**

De klacht wordt zo snel mogelijk behandeld door de uitvoerder of de vervanger, maar uiterlijk binnen zes weken.

De uitvoerder stelt een onderzoek in naar de klacht. Als dat nodig is beschrijft hij de klacht nog verder. De uitvoerder of de vervanger spreekt met de indiener van de klacht. Als iemand anders dan de cliënt de klacht heeft ingediend kan de uitvoerder ook vragen om met de cliënt te spreken.

Als dat mogelijk is, lost de uitvoerder of de vervanger de klacht op door te bemiddelen.

De uitvoerder of de vervanger bekijkt of het gedrag waarover is geklaagd:

- In overeenstemming is met de dienstverlening van de organisatie.
- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een regeling die voor de organisatie geldt.
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

### **Artikel 8**

De uitvoerder of zijn/haar vervanger kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. De indiener wordt schriftelijk geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht. Bij de uitkomst wordt een uitleg gegeven. Ook wordt de indiener geïnformeerd over eventuele maatregelen die zijn genomen of die nog worden genomen.

Is een klacht volgens de indiener niet goed afgehandeld? Dan kan de indiener contact opnemen met de Branchevereniging PBI (Branchevereniging van professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders). In het geval van bewindvoering of mentorschap kan de indiener ook contact opnemen met de kantonrechter die toezicht houdt.

### **Artikel 9**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor het indienen van de klacht is gebeurd;
- de cliënt voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht contact met de kantonrechter heeft opgenomen.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de indiener daar schriftelijk van op de hoogte gebracht. Dit gebeurt binnen drie weken nadat de klacht is ontvangen. Als de indiener het daar niet mee eens is dan kan hij/zij contact opnemen met de Branchevereniging PBI (Branchevereniging van professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders). In het geval van bewindvoering of mentorschap kan de indiener ook contact opnemen met de kantonrechter die toezicht houdt.

### **Artikel 10**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgehandeld. Als het nodig is om bij anderen informatie op te vragen dan wordt daar eerst toestemming voor gevraagd aan de cliënt.

### **Artikel 11**

De uitvoerder of diens vervanger archiveert de klachten in een centraal systeem. Daarbij voegt de uitvoerder of diens vervanger toe hoe de klacht is opgelost of afgedaan.

### **Slotbepalingen**

#### **Artikel 12**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.