



KLACHTENREGLEMENT EVERS BESCHERMINGSBEWIND

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Evers beschermingsbewind: de organisatie waarbij de cliënt onder bewind staat en voor wie de bewindvoerder werkzaam is.

Directie: degene die belast is met de dagelijkse leiding van Evers Beschermingsbewind,

Bewindvoerder: de bewindvoerder van Evers beschermingsbewind die het dossier beheert (heeft).

Klager: de cliënt c.q. wettelijke vertegenwoordiger of erfgenaam.

Brancheorganisatie: Horus

Klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij Evers beschermingsbewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor de cliënten van Evers beschermingsbewind. Tot het indienen van een bezwaar of klacht zijn bevoegd:

- De cliënt c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger.
- Voormalige klanten c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger, mits de klacht wordt ingediend binnen een termijn van 3 maanden na het beëindigen van het bewind.
- Erfgenamen van een cliënt binnen een termijn van 3 maanden na het overlijden.

Artikel 3

Een **bezwaar** wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een **klacht** indienen.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Naam, adres en BSN nummer van de klager.
- Contactgegevens van de klager c.q. de wettelijke vertegenwoordiger of erfgenaam.
- De datum van indienen van de klacht.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.
- Vermelding van de bewindvoerder tegen wie de klacht is gericht.

De klacht dient te worden gestuurd naar:

Evers beschermingsbewind
Afdeling klachtenafhandeling
Postbus 99
3890 AB Zeewolde
info@eversbewind.nl



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 zes weken behandeld door de directie. 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 of per e-mail mede aan de cliënt.

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

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van Horus of aan de toezichthoudende kantonrechter.

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 9

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 2 januari 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.