

Klachtenregeling Loos Bewindvoering

Hieronder vindt u de klachtenregeling. Deze beschrijft wat u moet doen wanneer u bezwaren of klachten hebt. Naast een aantal algemene bepalingen, staat hier beschreven hoe u moet handelen in geval van onvrede over de dienstverlening van Loos Bewindvoering.

Algemene bepalingen

Loos Bewindvoering verstrekt de Klachtenregeling bij of meteen na de benoeming aan de betrokkene. De klacht die wordt ingediend door degene die gerechtigd is curatele te verzoeken als bedoeld in art. 379 lid 1 en 2 boek 1 BW (betrokkene, diens partner, naaste familie, instelling waar betrokkene wordt verzorgd of begeleid), zal conform de bepalingen in het Besluit Kwaliteitseisen worden afgewikkeld. Voor het overige staat het een ieder vrij om een klacht in te dienen.

De klachtenregeling is van toepassing op alle werkzaamheden van Loos Bewindvoering.

In de klachtenregeling wordt verstaan onder:

- betrokkene: de persoon van wie de goederen door de rechter onder bewind zijn gesteld en voor wie Loos Bewindvoering is benoemd als bewindvoerder of de persoon die een overeenkomst heeft met Loos Bewindvoering;
- bewindvoerder: Loos Bewindvoering (E.J.Loos);
- klacht: een schriftelijk en als klacht bij bewindvoerder ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van bewindvoerder.

Het indienen van een klacht

Klachten mogen schriftelijk worden ingediend bij mevrouw E.J.Loos, bewindvoerder van Loos Bewindvoering, Postbus 45, 2370 AA Roelofarendsveen.

Een klacht wordt door indiener van de klacht ondertekend en bevat:

- de naam, hoedanigheid en het adres van de indiener;
- de datum waarop de klacht is verstuurd;
- de naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht;
- een zo compleet mogelijke beschrijving van het gedrag of gebeurtenis waartegen de klacht is gericht en – als dat mogelijk is – een datum waarop dit heeft plaatsgevonden;
- eventuele bewijsstukken.

Klachten die niet compleet zijn, zullen worden teruggekoppeld met het verzoek de klacht te verduidelijken.

Ontvangstbevestiging

De bewindvoerder bevestigt aan de betrokkene de ontvangst van een klacht schriftelijk **binnen vijf werkdagen**. Als de klacht door een gemachtigde is ingediend, wordt de ontvangstbevestiging aan de gemachtigde gestuurd.

Onderzoek van – beslissing op – de klacht

Uitgangspunt is dat de oplossing van een klacht wordt gezocht op de plek waar de klacht is ontstaan. Binnen een termijn van ten hoogste **6 weken** na ontvangst van de klacht moet de klacht door Loos Bewindvoering zijn afgehandeld. Dit houdt in:

- de bewindvoerder neemt de klacht in onderzoek. De klager wordt telefonisch of in persoon gehoord indien de klager dit wenst;
- de resultaten hiervan worden vastgelegd in een standaardrapportage, bestaande uit: een klacht-analyse, conclusie en een advies;
- de concrete maatregelen die naar aanleiding van de conclusie en advies ondernomen zijn of ondernomen zullen worden;
- een concept antwoordbrief aan klager;

- de rapportage wordt aan alle bij de klacht betrokkenen toegestuurd;
- indien de klacht gegrond wordt verklaard dan zal Loos Bewindvoering komen met een passende oplossing/voorstel inclusief een duidelijke toelichting;
- indien de klager zich kan vinden in de geboden oplossing is de klacht hiermee afgehandeld;
 - indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt er een duidelijke toelichting gegeven.

Iedereen die van mening is dat er **geen passende oplossing is geboden of een onterechte ongegrondverklaring heeft plaatsgevonden** door Loos Bewindvoering, kan zijn of haar klacht indienen bij **de kantonrechter**.

Klachtenregistratie

Er vindt registratie plaats van:

- aantal klachten per jaar;
- aantal klachten dat gegrond is verklaard;
- aantal klachten dat binnen 6 weken is afgehandeld.

Aanpassen werkwijze

Loos Bewindvoering zal naar aanleiding van de gegrond verklaarde klachten nagaan of en op welke wijze zij haar werkwijze dient aan te passen, ten einde tot een verbeterde organisatie te komen. Van wijzigingen in organisatie en processen zal melding worden gemaakt in de eigen verklaring.