**Klachtenreglement Leef Bewindvoering**

Leef Bewindvoering tracht op professionele en integere wijze haar diensten te verlenen. Toch kan het gebeuren dat een (gewezen) cliënt of wettelijk vertegenwoordiger van een (gewezen) cliënt of erfgenaam van een gewezen cliënt niet tevreden is over het contact met en/of de nazorg door Leef Bewindvoering. In dat geval kan de cliënt of persoon als bedoeld in artikel 1:379 lid 1 en lid 2 BW een klacht indienen. Een klacht wordt behandeld volgens het Protocol Klachtprocedure van Leef Bewindvoering dat voor u ligt.

In onderhavig protocol worden het doel van de klachtprocedure, de definitie van een klacht en de procedure van de klachtafhandeling beschreven. Dit protocol maakt onderdeel uit van het kwaliteitshandboek en is daarmee één van de instrumenten die Leef Bewindvoering hanteert teneinde de door haar nagestreefde kwaliteitslevering te evalueren en te borgen. Het protocol is te raadplegen via www.leefbewindvoering.nl en wordt op aanvraag toegestuurd.

Protocol Klachtenprocedure Leef Bewindvoering

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over uw bewindvoerder of dat u het niet eens bent met de handelswijze van Leef Bewindvoering. Soms kan het gebeuren dat we er samen niet uitkomen. Dan zijn er voor u de volgende mogelijkheden:

1. U kunt gebruik maken van de klachtenregeling zoals hieronder staat.
2. U kunt een brief sturen aan de kantonrechter.

 **1. Klachtenregeling**

**Algemene bepalingen**

**Artikel 1**

Definities:

*De organisatie*

Leef Bewindvoering. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 70971137.

*Bewindvoerder*

degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.

*Cliënt*

een persoon die bij Leef Bewindvoering onder bewind is gesteld of onder bewind is geweest.

*Klacht*

een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

**Artikel  2**

Doel van de klachtprocedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen teneinde herhaling te voorkomen.

**Artikel 3**

Dit klachtenreglement wordt uitgereikt aan de cliënt voorafgaand aan of tijdens het eerste kennismakingsgesprek. Het klachtenreglement is voor iedereen op te vragen bij de organisatie. Er zal bij een verzoek hiertoe, binnen 5 werkdagen een kopie worden verstrekt.

**Artikel 4**

Dit klachtenreglement geldt voor de betrokken persoon, zijn/haar echtgenoot, zijn/haar geregistreerde partner dan wel andere levensgezel, zijn/haar bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die ingevolge [artikel 1:253sa](http://maxius.nl/burgerlijk-wetboek-boek-1/artikel253sa/) BW of 1:[253t](http://maxius.nl/burgerlijk-wetboek-boek-1/artikel253t/) BW het gezag over de betrokken persoon uitoefent, zijn/haar voogd, zijn/haar bewindvoerder en zijn/haar mentor (ingevolge artikel 1:379 lid 1 BW). Voorts geldt dit reglement voor het openbaar ministerie en voor de instelling waar de betrokkene wordt verzorgd of die aan de betrokkene begeleiding biedt (ingevolge artikel 1:379 lid 2 BW). Zij kunnen zich bij het indienen en de behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

**Klachten**

**Artikel 5**

1.   Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend onder vermelding van naam en adres van de klager, de datum van de klacht, en een omschrijving van de klacht. De klacht kan worden gestuurd naar: Leef Bewindvoering, postbus 320, 1200 AH Hilversum.

2.    Een klacht wordt binnen 3 dagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.

3.    De klacht wordt, met inachtneming van het navolgende behandeld:

a.   De bewindvoerder hoort de cliënt persoonlijk of telefonisch.

b.   De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op.

c.   Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

d.   Het onderzoek neemt maximaal 3 weken in beslag.

e.   Het onderzoek wordt uitgevoerd door een externe klachtencoördinator met wie Leef Bewindvoering samenwerkt, zodat de klacht op objectieve wijze onderzocht kan worden.

 4.   Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:

a.   In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling.

b.   In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of

c.   Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

5.    De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

**Geheimhoudingsplicht**

**Artikel 6**

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in deze regeling.

**Archivering**

**Artikel 7**

Leef Bewindvoering is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

**Slotbepalingen**

**Artikel 8**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

**Artikel 9**

Deze regeling treedt inwerking op 1 juli 2018 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website.