

## **Klachten en Bezwarenregeling Sijsma Bewind**

### ***Algemene bepalingen***

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder,

**Sijsma Bewind:** de organisatie

**Bewindvoerder:** degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording daarvoor aflegt bij het Kantongerecht.

**Opdrachtgever:** een onder bewindgestelde bij wie Sijsma Bewind tot bewindvoerder is benoemd of degene die met Sijsma Bewind een bewindvoering overeenkomst heeft gesloten

**Bezwaar:** een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Sijsma Bewind

**Klacht:** een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Sijsma Bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

#### **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor opdrachtgevers van Sijsma Bewind. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zij kunnen zich daarvoor richten tot Sijsma Bewind, Luchthavenweg 81-209A, 5657 EA Eindhoven.

### ***Bezwaren***

#### **Artikel 3**

3.1 Een bezwaar wordt binnen 3 weken na ontvangst behandeld door Sijsma Bewind.

Sijsma Bewind tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de opdrachtgever op te lossen.

3.2 Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

3.3 De opdrachtgever ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door Sijsma Bewind is afgedaan.

3.4 Is de opdrachtgever niet tevreden gesteld dan kan hij / zij een klacht indienen

## ***Klachten***

### Artikel 4

4.1 Een klacht dient ten minste te bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- Een omschrijving van het gedrag / de handeling waartegen de klacht is gericht evenals het tijdstip van het gedrag / de handeling.
- Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 7 werkdagen hiervan bericht.

4.2 Sijtsma Bewind stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de opdrachtgever en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.

4.3 Sijtsma Bewind zal nagaan of het geen waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Sijtsma Bewind zich heeft verbonden.

4.4 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

4.5 Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

4.6 Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

4.7 Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

4.8 Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij / zij dit voorleggen aan de kantonrechter.

## ***Registratie en rapportage***

### Artikel 5

5.1 Elk bezwaar wordt geregistreerd in een Bezwarenregister, de opdrachtgever krijgt de uiterste afhandelingdatum meegedeeld.

5.2 Elke klacht wordt geregistreerd in een Klachtenregister, de opdrachtgever krijgt de uiterste afhandelingdatum meegedeeld

5.3 Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register

### *Slotbepalingen*

#### Artikel 6

- 6.1 Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en /of uitlating betreft die langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht heeft / hebben plaatsgevonden.
- 6.2 Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de opdrachtgever zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- 6.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### Artikel 7

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2012 en geldt voor onbepaalde tijd.