

## **KLACHTENREGLEMENT VOOR BEWINDVOERING door ALWARA**

### Algemene Bepalingen

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de organisatie: Alwara Vermogensbeheer en Bewindvoering BV te Silvolde, gevestigd te 7064 ZG Silvolde, Postbus 8, kantoorhoudende aan de Terborgseweg 19A in Silvolde;
- bewindvoerder: de instantie of persoon door de kantonrechter benoemd;
- mentor: persoon-medewerker van Alwara, door de kantonrechter benoemd;
- de directie: leidinggevende binnen Alwara;
- medewerker: diegene, die namens de benoemde bewindvoerder contactpersoon is;
- klager: diegenen die de klacht indient;
- cliënt: curandus of diegene, over wiens goederen een bewind is ingesteld
- bezwaar: niet eens met genomen beslissing
- klacht: niet eens met beslissing op ingediend bezwaar

#### **Artikel 2**

Werkingsfeer:

Deze regeling is bedoeld voor cliënten van Alwara Vermogensbeheer en Bewindvoering BV:

- diegene, over wiens goederen een bewind is ingesteld;
- onder curatele gestelde, over wie een medewerker van Alwara is benoemd tot curator;
- diegene, over wie een medewerker van Alwara tot mentor is benoemd.

Client kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde.

#### **Artikel 3**

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

Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht – uiterlijk 6 weken na ontvangst van het bezwaar - van de wijze waarop het bezwaar door de directie 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 en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is

#### **Artikel 5**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken behandeld door de bestuurder van Alwara. 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 mede aan de cliënt.

**Artikel 6**

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
- de klacht reeds is ingediend bij de BPBI
- het feit waarover geklaagd wordt, langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

**Artikel 7**

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 8**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de BPBI.

**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 1 juli 1997 en geldt voor onbepaalde tijd.