

## PROCEDURE KLACHTENREGELING

### Doel van de klachtenregeling

Met de regeling wordt beoogd :

- Regels te stellen voor een objectieve en effectieve behandeling van klachten;
- De vertrouwensrelatie te herstellen tussen klager en Balans3;
- Een laagdrempelige toegang te realiseren van klachten buiten de organisatie over de organisatie;
- Op grond van ontvangen klachten structurele tekortkomingen in het interne proces of in uitingen, handelingen en gedragingen van de organisatie te signaleren en te zorgen dat deze signalen worden benut voor zelfreflectie en kwaliteitsverbetering;
- De belangen van de klager en aangeklaagde te behartigen door het scheppen van een duidelijke regelgeving waarlangs klachten aanvankelijk informeel ( het oplossen van “onvrede”) en later formeel worden afgehandeld.

### Werkingsfeer

- Deze regeling geldt uitsluitend voor klachten van cliënten en klachten van familieleden van cliënten van Balans3;
- Klachten van derden die op een professionele wijze zijn betrokken bij cliënten van Balans3 gericht tegen Balans3.

### Definities

- **Organisatie:** Balans3;
- **Klachtenfunctionaris:** De heer Joris Liem van de organisatie Goedhart Bewind;
- **Client:** Een onder bewindgestelde bij wie Mariska Stiekema van Balans3 tot bewindvoerder is benoemd, een onder curatele gestelde bij wie Mariska Stiekema van Balans3 tot curator is benoemd of een persoon over wie mentorschap is uitgesproken en Mariska Stiekema van Balans3 tot mentor is benoemd of iemand met wie Mariska Stiekema van Balans3 een overeenkomst heeft gesloten;
- **Bezwaar:** een schriftelijk ter kennis van Balans3 gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Balans3;
- **Klacht:** een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij Balans3 ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Balans3;

### Vormvereisten bezwaar en/of klacht

Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en moet voorzien zijn van het volgende:

- Naam, adres en functie van de melder;
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht;
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht

## **Bezwaren & termijnen**

- Een bezwaar dat binnenkomt wordt binnen 14 dagen behandeld door Mariska Stiekema van Balans3. Zij probeert het bezwaar zo spoedig als mogelijk telefonisch of schriftelijk op te lossen in overleg met de cliënt of de relatie van de cliënt;  
De indiener van het bezwaar ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de indiener niet tevreden gesteld dan kan de indiener een klacht indienen.

## **Klachten**

- Klachten worden terstond gemeld aan Joris Liem van Goedhart Bewind ( Postbus 1073, 1200 BB Hilversum, tel 06-22 92 02 03. Hij bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen. Hij behandelt de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na het indienen van de klacht;
- Indien een klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal de klacht worden doorgestuurd naar de betreffende instantie, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener;
- Balans3 stuurt een klacht die niet voor haar bestemd is en welke ook niet kan worden doorgezonden zo spoedig mogelijk terug naar de indiener;
- Balans3 zorgt voor een goede voortgangscntrole.

## **Geen verplichting tot klachtbehandeling:**

- De klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- Balans3 is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een klacht welke al eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
- Indien er langer dan 6 maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken;
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt Balans3 de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

## **Hoor en wederhoor**

- De heer Joris Liem van Goedhart Bewind hoort de indiener van de klacht en Mariska Stiekema van Balans3 tenzij hij van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. De heer Liem deelt dat schriftelijk mee aan de indiener van de klacht en aan Mariska Stiekema van Balans3.
- Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord;

De heer Liem van Goedhart Bewind gaat na of de gedragingen waarover is geklaagd:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden;
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

**Definitieve afhandeling**

- De heer Liem lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk en gemotiveerd mee aan de indiener van de klacht en aan Mariska Stiekema van Balans3;
- Mariska Stiekema zal het advies of de conclusies van de heer Liem aanvaarden en opvolgen.

**Rechtbank**

Indien de klager na de klachtenprocedure niet tevreden is met de afhandeling en het resultaat van de afhandeling kan hij/zij zich wenden tot de kantonrechter en daar zijn bezwaren kenbaar maken.

**Slotbepaling**

Deze regeling treedt in werking op 16 september 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.