



KLACHTENREGLEMENT van Alten & Lodewijckx

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Organisatie:** van Alten & Lodewijckx
- **Directie:** Jos van Alten, eigenaar van de organisatie van Alten & Lodewijckx
- **Bewindvoerder:** degene die het beschermingsbewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- **Medewerker:** Iedere medewerker van de organisatie van Alten & Lodewijckx.
- **Klager:** De cliënt of degene die in het geval van bewindvoering, op grond van artikel 432, eerste en tweede lid Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken en een klacht indient;
- **Cliënt:** een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld, of een persoon voor wie van Alten & Lodewijckx het inkomensbeheer uitvoert;
- **Bezwaar:** een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;
- **Klacht:** een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Dit klachtenreglement is bedoeld voor klanten die onder bewind staan bij van Alten & Lodewijckx.

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 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 klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht



Artikel 5

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
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door <directie, speciaal aangewezen medewerker>. 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.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door <directie, speciaal aangewezen medewerker> schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 8

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

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 14-12-2020 en geldt voor onbepaalde tijd.