

## Klachtenregeling AFOO Bewind & Beheer

AFOO Bewind & Beheer BV zal te alle tijde trachten om de werkzaamheden ten aanzien van de aan haar opgedragen taken zo zorgvuldig mogelijk te realiseren en de belangenbehartiging van de betrokkene hierbij voorop te stellen.

Indien desondanks ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden van AFOO Bewind & Beheer BV, volgt hieronder een klachten- en bezwaarregeling die gebruikt kan worden om dit feit voor nader onderzoek onder de aandacht te brengen. Deze ontevredenheid kan betrekking hebben op het handelen of juist nalaten van AFOO Bewind & Beheer BV of daaraan verbonden personen (dat wat gezegd, gedaan, geboden en/of besloten wordt of juist wordt nagelaten en de gevolgen daarvan voor de betreffende persoon, bejegening, werkwijze) of op het interne proces (gang van zaken, procedure e.d.).

Deze klacht- en bezwaarregeling betreft een interne klachtenregeling die bedoeld is om specifieke aandacht te vragen bij AFOO Bewind & Beheer BV voor de door haar gehanteerde werkwijze.

### Artikel 1. Definities

**1.1 Klager:** een onder bewind gestelde bij wie AFOO Bewind & Beheer BV tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie AFOO Bewind & Beheer BV een overeenkomst heeft gesloten die een klacht of bezwaar indient bij AFOO Bewind & Beheer BV;

**1.2 Bezwaar:** een schriftelijk ter kennis van AFOO Bewind & Beheer BV gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van AFOO Bewind & Beheer BV;

**1.3 Klacht:** een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij AFOO Bewind & Beheer BV r ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van AFOO Bewind & Beheer BV;

### Artikel 2. Bereik

**2.1** Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van AFOO Bewind & Beheer BV. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

**2.2** Op het klachten- en bezwaarreglement zijn de algemene voorwaarden van AFOO Bewind & Beheer BV steeds bepalend voor de uitleg daarvan. Van deze voorwaarden kan uitsluitend, geheel of gedeeltelijk, worden afgeweken indien beide partijen dit schriftelijk overeen komen en deze overeenkomst door beide partijen schriftelijk is ondertekend. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en zijn ook te vinden op de website van AFOO Bewind & Beheer BV. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met cliënt.

### Artikel 3. Doel van de klachten- en bezwaarregeling

Met de regeling wordt beoogd regels te stellen voor een effectieve behandeling van klachten zodat de vertrouwensrelatie tussen klager en AFOO Bewind & Beheer BV in stand blijft of kan worden hersteld. Dit wordt bereikt door een laagdrempelige toegang te realiseren van klachten van cliënten over AFOO Bewind & Beheer BV. Waarbij de belangen van de klager en AFOO Bewind & Beheer BV worden behartigd door het scheppen van een duidelijke procedure waarlangs klachten aanvankelijk informeel (het oplossen van “onvrede”) en later formeel worden afgehandeld. Voorts wordt op grond van ontvangen klachten eventueel aanwezige tekortkomingen in het interne proces of in uitingen, handelingen en gedragingen van de organisatie gesignaleerd en kan AFOO Bewind & Beheer BV zorgen dat deze signalen worden benut voor kwaliteitsverbetering.

#### **Artikel 4. Procedure bezwaar**

**4.1** De klager kan het bezwaar schriftelijk in dienen bij AFOO Bewind & Beheer BV. Het bezwaar zal in eerste instantie worden behandeld door de bij het dossier betrokken bewindvoerder.

**4.2** Bij het bezwaar dienen de volgende gegevens verstrekt te worden:

- naam, adres, telefoonnummer e-mailadres van de klager;
- een duidelijke omschrijving van het bezwaar en ter zake doende feiten.

**4.3** De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke reactie waaruit blijkt dat zijn/haar bezwaar in behandeling is genomen en op welke termijn hierover nader contact zal volgen. Dit nader contact kan bijvoorbeeld bestaan uit het verifiëren van de klacht, het uitwisselen van informatie omtrent de klacht e.d. bij de klager en/of andere personen of instanties. Hierbij geldt het principe van hoor en wederhoor. Eerst zal dan geprobeerd worden deze in overleg op te lossen. Indien de klager niet tevreden is met de aangereikte oplossing, dan kan klager een klacht indienen.

**4.4** De klager ontvangt binnen één maand nadat het bezwaar is ingediend een uitspraak omtrent het bezwaar of de reden(en) waarom die uitspraak nog niet gedaan kan worden.

**4.5** Een klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan of vertegenwoordigen.

AFOO Budgetbeheer zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen

**4.6** Indien overeenstemming is bereikt tussen klager en AFOO Bewind & Beheer BV en eventueel afspraken in dit kader zijn gemaakt wordt dit in een verslag vastgelegd. Dit verslag zal voor akkoord verklaring en ondertekening worden voorgelegd aan klager en AFOO Bewind & Beheer BV en daarmee vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

**4.7** Alle documenten, gemaakte aantekeningen en overige rapportages inzake een voorgelegd bezwaar zullen onderdeel uitmaken van het dossier van de cliënt. Dit dossier is op afspraak ter inzage beschikbaar voor cliënt.

#### **Artikel 5. Klachten**

**5.1** Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. In de klachtbrief dienen in ieder geval de navolgende gegevens te zijn vermeld:

- a. naam, adres, woonplaats, telefoon- en/of e-mailadres;
- b. de naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- c. een duidelijke omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag;
- d. het standpunt of de bezwaren van de klager onder vermelding van de ter zake doende feiten;
- e. een duidelijke omschrijving van een eventuele vordering of eis;
- f. de dagtekening.

Indien de klager minderjarig of onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder, voogd of de curator.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen ( de klacht zal dan niet ontvankelijk worden verklaard). Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 5 werkdagen hiervan bericht. De klager wordt als dan in de gelegenheid gesteld om de klacht conform de gestelde vormvereisten in te dienen.

**5.2** Een klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan of vertegenwoordigen. AFOO Bewind & Beheer BV zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

**5.3** De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door één van de bewindvoerders van ons kantoor niet zijnde de bij het dossier betrokken aangestelde bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Indien binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt door de bewindvoerder uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist. De bewindvoerder kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt een gemotiveerd afschrift gezonden aan de cliënt.

**5.4** Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als;

- de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;

- het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

- de klacht anoniem is;

- de klacht betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan;

- indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt AFOO Bewind & Beheer BV de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

**5.5** AFOO Bewind & Beheer BV stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, aan hen toegezonden.

**5.6** Indien de behandeling via deze interne klachtenregeling onvoldoende resultaat heeft opgeleverd naar het oordeel van de klager kan de klager zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

**5.7.** Alle documenten, gemaakte aantekeningen en overige rapportages inzake een voorgelegde klacht zullen de betrokkenen in de klachtprocedure ter beschikking staan. Ook als het gaat om persoonsgegevens, tenzij uitdrukkelijk wordt verzocht door cliënt dit niet te doen.

**5.8** Alle documenten, gemaakte aantekeningen en overige rapportages inzake een voorgelegde klacht zullen onderdeel uitmaken van het dossier van cliënt. Dit dossier is op afspraak ter inzage beschikbaar voor cliënt.

**5.9** AFOO Bewind & Beheer BV rubriceert en analyseert periodiek, tenminste 1 maal per jaar, alle bij haar geregistreerde klachten en voorziet deze van eventuele aanbevelingen en rapporteert daarover jaarlijks geanonimiseerd in het jaarverslag.

## **Artikel 6. Rechtsgang**

Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten onder gebruikmaking van de bezwaar- en klachtenregeling van AFOO Bewind & Beheer BV. Mocht dit naar het oordeel van de klager niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd dan staat het de klager te allen tijde vrij de klacht in te dienen bij de rechtbank die de benoeming van de bewindvoerder in een beschikking heeft vastgelegd.

## **Artikel 7 Opzegging overeenkomst**

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost heeft de cliënt die met AFOO Bewind & Beheer BV een overeenkomst is aangegaan de mogelijkheid deze overeenkomst op te zeggen. Hiervoor gelden de bepalingen van de overeenkomst alsmede de algemene voorwaarden.

### **Artikel 8 Geheimhoudingsplicht**

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 dit reglement, overeenkomst of enig ander reglement van AFOO Bewind & Beheer BV.

Alle klachten en bezwaren worden door AFOO Bewind & Beheer BV met strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is om bij derden informatie op te halen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

### **Artikel 9. Slotbepaling**

Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2016 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door de verwijzing naar dit reglement in de algemene voorwaarden en door publicatie op de website van AFOO Bewind & Beheer BV. De klachtenregeling wordt op verzoek verstrekt en/of toegezonden.

Klachten of bezwaren kunnen worden gericht aan:

AFOO Bewind & Beheer BV  
Postbus 39  
9665 ZG Oude Pekela

Voor akkoord gezien en getekend:

Plaats en datum:

Naam cliënt:

Handtekening cliënt: