

## **BEZWAREN- EN KLACHTENREGELING**

### **Goedhart Amsterdam B.V.**

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de organisatie: Goedhart Amsterdam B.V. hierna te noemen Goedhart Amsterdam
- de directie: de eigenaar van Goedhart Amsterdam
- bewindvoerder: de verantwoordelijke voor de cliëntendossiers
- medewerker: de medewerkers werkzaam bij Goedhart Amsterdam
- klager: cliënt die een klacht indient (Conform Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren artikel 6)
- brancheorganisatie: BPBI
- cliënt: de onder bewind-, curatele of mentoraat gestelde persoon die bij Goedhart Amsterdam is benoemd of iemand met wie Goedhart Amsterdam een overeenkomst heeft gesloten
- bezwaar: een schriftelijk ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Goedhart Amsterdam
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Goedhart Amsterdam ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Goedhart Amsterdam

#### **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Goedhart Amsterdam. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

#### **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 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

**Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de directie. 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 schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

**Artikel 7**

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

**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 1 juli 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.