

## 1. Klachtenregeling Liusna Beschermingsbewind B.V.

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: Liusna Beschermingsbewind B.V.
- Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.
- Cliënt: een persoon die bij Liusna Beschermingsbewind B.V. onder bewind gesteld is.
- Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

#### Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Liusna Beschermingsbewind. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### Klachten

#### Artikel 3

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend voorzien van naam, omschrijving en aard van de klacht, datum en ondertekening. Dit kan worden gestuurd naar:

Liusna Beschermingsbewind  
Stephensonstraat 45  
2723 RM Zoetermeer

2. Een klacht wordt binnen 14 dagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.

3. De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:

- a. De bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch.
- b. De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op.
- c. Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- d. Het onderzoek neemt maximaal 3 weken in beslag.
- e. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een van de bewindvoerders van Liusna beschermingsbewind die niet bij de cliënt betrokken is zodat de klacht op objectieve wijze onderzocht kan worden.

4. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:

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

5. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

#### Artikel 4

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Geheimhoudingsplicht**

##### Artikel 5

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.

#### **Archivering**

##### Artikel 6

Liusna Beschermingsbewind is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

#### **Slotbepalingen**

##### Artikel 7

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

##### Artikel 8

Deze regeling treedt inwerking op 1 januari 2018 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website.

#### **2. Klacht indienen bij de kantonrechter**

Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt als de bewindvoerder.