

## Klachtenregeling

Klachten- en bezwaarregeling LVO bewind:

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over de medewerkers van LVO bewind, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een bezwaar of klacht. Ook onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van LVO bewind en/of haar medewerkers bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in LVO bewind kan schaden, kunnen worden gemeld.

### Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder

- LVO bewind; de bewindvoerder
- cliënt: een onder bewind gestelde bij wie LVO bewind tot bewindvoerder is benoemd.
- bezwaar: een schriftelijk ter kennis van LVO bewind uiting van onvrede over de dienstverlening van LVO bewind;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij LVO bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van LVO bewind.

### Artikel 2. Bereik

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van LVO bewind. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

### Artikel 3. Bezwaar

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 aan de andere venoot. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via 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 andere venoot is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

### Artikel 4. Registratie

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de met registratie belaste medewerker. Deze vermeldt het bezwaar op het bezwarenformulier en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn bezwaar. Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. De venoot archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren

### Artikel 5. Klachten

De medewerker 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. Er wordt uiterlijk binnen één maand na indienen van de klacht schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Er wordt nagegaan of de gedraging waarover is geklaagd:

- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor LVO bewind geldende regeling; en/of
- in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe LVO bewind zich heeft verbonden; en/of
- na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

LVO bewind kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt..

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door onze organisatie voor te leggen aan de Branchevereniging PBI.

#### Artikel 6. Niet in behandeling nemen van klachten

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. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen één maand na ontvangst van de klacht in kennis gesteld. Indien de klager het hier niet mee eens is, kan hij/zij de klacht voorleggen aan de Branchevereniging PBI.

#### Artikel 7. Klacht indienen bij de Branchevereniging

Indien de cliënt van mening is dat LVO bewind geen bevredigend besluit heeft genomen t.a.v. zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

#### Artikel 8. Rechtsgang

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. 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.

#### Artikel 9. Archivering

LVO bewind archiveert de afgedane klachten.

#### Artikel 10. Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking op 20 oktober 2017 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opname in de werkprocessen van LVO bewind.