

## **Klachtenreglement** **Fidelis Bewindvoeringen**

### **Algemene bepalingen**

#### Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

|                |                                                                                                                                                             |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De organisatie | Fidelis Bewindvoeringen                                                                                                                                     |
| Cliënt         | wiens goederen onder bewind, onder curatele en/of mentorschap zijn gesteld bij Fidelis Bewindvoeringen.                                                     |
| Klacht         | Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Fidelis Bewindvoeringen ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Fidelis Bewindvoeringen. |

#### Artikel 2.

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

### **Klachten**

#### Artikel 3.

Klachten worden terstond gemeld aan de organisatie. 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 dan wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

#### Artikel 4.

Indien de klacht in de opvatting van de cliënt niet naar behoren is afgehandeld, dan kan de cliënt zich wenden tot de Kantonrechter.

#### Artikel 5.

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 6.

De organisatie archiveert de klachten in het centrale registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.



#### Artikel 7.

De organisatie is gehouden aan strikte geheimhouding van de klacht en de klachtbehandeling.

#### Slotbepaling

#### Artikel 8.

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2014 en geldt voor onbepaalde tijd.