



KLACHTENREGELING

ARTIKEL 1 - BEGRIPSBEPALINGEN

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. Steenkamp Bewind

De organisatie waar de betrokken beschermingsbewindvoerder werkzaam is

b. Klant

Degene ten behoeve wiens goederen onder bewind zijn gesteld

c. Hulpverlener

De beschermingsbewindvoerder

d. Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

ARTIKEL 2 - KENNISGEVING

Deze klachtenregeling zal door **Steenkamp Bewind** bij het intakeproces voor de aanvraag van bewindvoering aan de klant worden verstrekt.

ARTIKEL 3 - KLACHTRECHT

Een klacht over een doen of nalaten, door of namens de hulpverlener van **Steenkamp Bewind**, kan worden ingediend door degene die gerechtigd is een maatregel te verzoeken als bedoeld in artikel 1:379, eerste en tweede lid BW, respectievelijk artikel 1:451, eerste en tweede lid BW, waaronder:

- de klant zelf;

En/of

- zijn echtgenoot;
- zijn geregistreerd partner, dan wel andere levensgezel;
- zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad;

Toelichting:

1e graad: Ouders, Adoptieouders, Kinderen, Adoptiekinderen

2e graad: Grootouders, Kleinkinderen, Broers en zussen

3e graad: Overgrootouders, Achterkleinkinderen, Neven en nichten (van broers, zussen), Ooms en tantes

4e graad: Betovergrootouders, Achterneven en nichten (kleinkinderen van uw broers en zussen), Neven en nichten (kinderen van de broers en zussen van uw ouders), Oudooms en oudtantes (ooms en tantes van uw ouders)

- zijn mentor als bedoeld in titel 1.20 BW;
- zijn bewindvoerder als bedoeld in titel 1.19 BW;
- het openbaar ministerie;
- de instelling waar de klant wordt verzorgd of die aan de klant begeleiding biedt.

ARTIKEL 4 - VORM

- 4.1 Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk - per e-mail of gewone post - ingediend bij de hulpverlener van **Steenkamp Bewind**, en dient ten minste te bevatten: de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- 4.2 Indien de klager niet in staat is om een schriftelijke klacht in te dienen kan een mondelinge klacht worden ingediend, in welk geval de klacht door de hulpverlener van **Steenkamp Bewind** op schrift zal worden gesteld.

ARTIKEL 5 - BIJSTAND

- 5.1 De klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
- 5.2 De hulpverlener van **Steenkamp Bewind** is bevoegd de klacht te laten afhandelen door een onafhankelijke beschermingsbewindvoerder.

ARTIKEL 6 - TERMIJN

De klacht wordt door de hulpverlener van **Steenkamp Bewind** afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste zes weken na datum ontvangst.

ARTIKEL 7 - AFHANDELING

- 7.1 Indien een klacht ongegrond wordt verklaard, wordt een toelichting verstrekt.
- 7.2 Indien een klacht gegrond wordt verklaard, zal de hulpverlener van **Steenkamp Bewind** verklaren of en zo ja, welke gevolgen hieraan verbonden worden.
- 7.3 Bij ongegrondverklaring van de klacht zal klager worden gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de rechtbank.



Versie augustus 2023

