

Bergsma Bewind (hierna te noemen: Bergsma) voert haar werkzaamheden ten aanzien van de aan haar opgedragen taken zo zorgvuldig mogelijk uit en stelt de belangenbehartiging van de cliënt hierbij voorop. Indien desondanks ontevredenheid bestaat over de uitvoering van de werkzaamheden van Bergsma, dan volgt hieronder een bezwaar- en klachtenregeling die gebruikt kan worden om dit feit voor nader onderzoek onder de aandacht te brengen. Deze ontevredenheid kan betrekking hebben op het handelen of juist nalaten van Bergsma of daaraan verbonden personen (dat wat gezegd, gedaan, geboden en/of besloten wordt of juist wordt nagelaten en de gevolgen daarvan voor de betreffende persoon, bejegening, werkwijze) of op het interne proces (gang van zaken, procedure e.d.).

Deze bezwaar- en klachtenregeling betreft een interne klachtenregeling die bedoeld is om specifieke aandacht te vragen bij Bergsma voor de door haar gehanteerde werkwijze.

Artikel 1. Definities

1.1 Klager: elke persoon, die volgens artikel 6, lid 2a van het Besluit kwaliteitseisen om onderbewindstelling mag verzoeken en die een klacht of bezwaar indient bij Bergsma. Dit betreft de cliënt van Bergsma zelf, zijn of haar echtgeno(o)t(e) of andere levensgezel, zijn of haar bloedverwanten in de rechte lijn en die in de zijlijn tot de vierde graad ingesloten, zijn of haar voogd, curator of mentor, en het Openbaar Ministerie.

1.2 Bezwaar: een schriftelijk ter kennis van Bergsma gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Bergsma;

1.3 Klacht: een uitdrukkelijk als klacht bij Bergsma ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Bergsma.

Artikel 2. Bereik

2.1 Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Bergsma. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Dit laatste dient schriftelijk en door beiden ondertekend te worden vastgelegd.

2.2 Bij de bezwaar- en klachtenregeling is de "Werkwijze bewindvoering" van Bergsma steeds bepalend voor de uitleg daarvan. Deze is gebaseerd op de wettelijke regels voor meerderjarigenbewind. De Werkwijze is te lezen op de website van Bergsma en is samengevat in de Afsprakenbrief, welke wordt besproken met en ondertekend door de cliënt voor aanvang van het bewind.

Artikel 3. Doel van de bezwaar- en klachtenregeling

Met de regeling wordt beoogd regels te stellen voor een effectieve behandeling van klachten zodat de vertrouwensrelatie tussen klager en Bergsma in stand blijft of kan worden hersteld. De belangen van de klager en Bergsma worden hierbij behartigd door het scheppen van een duidelijke procedure waarlangs klachten aanvankelijk informeel (het oplossen van "onvrede") en later formeel worden afgehandeld. Verder wordt op grond van ontvangen klachten mogelijk aanwezige tekortkomingen in het interne proces of in uitingen, handelingen en gedragingen van de organisatie gesignaleerd en kan Bergsma zorgen dat deze signalen worden benut voor kwaliteitsverbetering. Als dit blijkt dan wordt dat aangepast in de (interne) procesbeschrijvingen.

Artikel 4. Procedure bezwaar

4.1 De klager kan het bezwaar schriftelijk indienen bij Bergsma.

4.2 Bij het bezwaar dienen de volgende gegevens verstrekt te worden:

- naam, adres, telefoonnummer e-mailadres van de klager;
- een duidelijke omschrijving van het bezwaar en ter zake doende feiten.

4.3 De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke reactie waaruit blijkt dat zijn/haar bezwaar in behandeling is genomen en op welke termijn hierover nader contact zal volgen. Dit nader contact kan bijvoorbeeld bestaan uit het verifiëren van de klacht, het uitwisselen van informatie omtrent de klacht e.d. bij de klager en/of andere personen of instanties. Hierbij geldt het principe van hoor en wederhoor. Eerst zal dan geprobeerd worden deze in overleg op te lossen. Indien de klager niet tevreden is met de aangereikte oplossing, dan kan klager een klacht indienen (zie artikel 5.).

4.4 De klager ontvangt binnen één maand nadat het bezwaar is ingediend een uitspraak omtrent het bezwaar of de reden(en) waarom die uitspraak nog niet gedaan kan worden.

4.5 Een klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan of vertegenwoordigen. Bergsma zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

4.6 Indien overeenstemming is bereikt tussen klager en Bergsma en eventueel afspraken in dit kader zijn gemaakt wordt dit in een verslag vastgelegd. Dit verslag zal voor akkoordverklaring en ondertekening worden voorgelegd aan klager en Bergsma en daarmee vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

4.7 Alle documenten, gemaakte aantekeningen en overige rapportages inzake een voorgelegd bezwaar zullen onderdeel uitmaken van het dossier van de cliënt. Dit dossier is op afspraak ter inzage beschikbaar voor cliënt.

Artikel 5. Procedure klacht

5.1 Bergsma is sinds eind 2017 lid van branchevereniging Horus(tot 1-1-2021 VéWéVé). Sindsdien maakt Bergsma gebruik van de klachtenregeling van Horus. Deze is te downloaden van www.horus.nl/contact/klachten en kosteloos op te vragen bij Bergsma.

5.5 Indien de behandeling via deze interne klachtenregeling onvoldoende resultaat heeft opgeleverd naar het oordeel van de klager kan de klager zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

5.6. Alle documenten, gemaakte aantekeningen en overige rapportages inzake een voorgelegde klacht zullen de betrokkenen in de klachtprocedure ter beschikking staan. Ook als het gaat om persoonsgegevens, tenzij uitdrukkelijk wordt verzocht door cliënt dit niet te doen.

5.7 Alle documenten, gemaakte aantekeningen en overige rapportages inzake een voorgelegde klacht zullen onderdeel uitmaken van het dossier van cliënt. Dit dossier is op afspraak ter inzage beschikbaar voor cliënt.

5.8 Bergsma rubriceert en analyseert periodiek, tenminste 1 maal per jaar, alle bij haar geregistreerde klachten en voorziet deze van eventuele aanbevelingen en rapporteert daarover jaarlijks geanonimiseerd in de eigen verklaring aan de rechtbank.

Artikel 6. Rechtsgang

Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten onder gebruikmaking van de bezwaar- en klachtenregeling van Bergsma en Horus. Mocht dit naar het oordeel van de klager niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd dan staat het de klager te allen tijde vrij de klacht in te dienen bij de rechtbank die de benoeming van de bewindvoerder in een beschikking heeft vastgelegd.

Artikel 7. 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 deze regeling, overeenkomst of enige andere regeling van Bergsma.

Alle klachten en bezwaren worden door Bergsma met strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is om bij derden informatie op te halen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 8. Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2018 en geldt voor onbepaalde tijd. De klachtenregeling wordt voorafgaand aan het bewind aan de cliënt overhandigd, besproken en ondertekend door klager en Bergsma. De regeling is ook te lezen op de website van Bergsma.

Klachten of bezwaren kunnen worden gericht aan:

Bergsma Bewind
Postbus 232
7200 AE Zutphen

20 juli 2022

Plaats en datum:

Naam cliënt(e):

Heeft de klachtenregeling ontvangen en ervan kennis genomen,

..... (handtekening)