

## **Regeling bezwaren en klachten**

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder

- stichting: de Gelderse Stichting tot Beheer en Bewindvoering ter Bescherming van Meerderjarigen (GSBB);
- directeur: de directeur/bestuurder van de GSBB;
- medewerker: iedere andere werknemer van de stichting dan de directeur;
- cliënt: een persoon bij wie de stichting tot bewindvoerder is benoemd, iemand met wie de stichting een beheerovereenkomst heeft gesloten, iemand waarvoor mentor of curator is;
- bezwaar: schriftelijk of digitaal ter kennis van de stichting gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting, gericht aan de medewerker die het dossier beheert;
- klacht: een schriftelijk of digitaal uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting, gericht aan de directie van de Stichting;
- branchevereniging: Horus, de Branchevereniging voor Professionele Wettelijk Vertegenwoordigers.

### **Artikel 2**

Deze regeling geldt voor cliënten van de Stichting. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Naast de betrokken persoon kan een klacht ingediend worden door diens echtgenoot, geregistreerde partner dan wel andere levensgezel, bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die ingevolge artikel 253sa of 253t BW krachtens rechterlijke beslissing het gezag over de betrokken persoon uitoefent, zijn voogd, zijn bewindvoerder en zijn mentor, het openbaar ministerie en de instelling waar de betrokkene wordt verzorgd of die aan de betrokkene begeleiding biedt.

Tenslotte kan een klacht worden ingediend door voormalige cliënten c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger, mits de klacht is ingediend binnen een termijn van een jaar na het beëindigen van hun relatie met de GSBB alsmede erfgenamen van cliënten binnen een jaar na het overlijden van de cliënt.

### **Artikel 3**

Indien een cliënt ontevreden is over de dienstverlening van de Stichting, maar nog geen klacht in wil dienen, kan deze bezwaar maken bij de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, binnen 14 dagen, behandeld door de betreffende medewerker. Deze tracht het bezwaar, zo nodig in samenspraak met de directeur, in overleg met de cliënt op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door een medewerker is afgedaan. De directie ontvangt hiervan een afschrift. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij/zij binnen een maand na de schriftelijke bevestiging van de afhandeling een klacht indienen.

### **Artikel 4**

Klachten worden geadresseerd aan de directeur. Dit kan door gebruik te maken van het formulier op de website van de GSBB ([www.gsbb.nl](http://www.gsbb.nl)). Indienen per e-mail kan op [info@gsbb.nl](mailto:info@gsbb.nl). Verder is schriftelijk indienen mogelijk bij GSBB, t.a.v. de directie, Postbus 60118, 6800 JC ARNHEM.

De cliënt ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht.

De klacht wordt ingediend binnen 12 maanden na het voorval.

- Een klacht bevat minimaal de volgende punten:
- Naam en adres van de cliënt;
- De datum van indienen;
- De datum van het voorval;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.

Als aan één van deze eisen niet wordt voldaan, dan kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Hiervan krijgt de cliënt binnen 5 dagen bericht. De aangevulde klacht kan daarna opnieuw ingediend worden.

#### **Artikel 5**

De directeur beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Dit wordt binnen 5 werkdagen en schriftelijk en met reden omkleed medegedeeld.

Bij de behandeling van de klacht gaat de directeur onder meer na of

- de GSBB zich aan de geldende wetten en regels heeft gehouden
- de GSBB de diensten heeft geleverd die ze had moeten leveren.

De directeur hoort zo nodig betrokkene en zoekt in overleg een oplossing voor de klacht. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

De klacht wordt binnen zes weken na indiening afgewikkeld. Als dat niet mogelijk is ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Als de cliënt de klacht wenst te handhaven, dan kan deze de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de branchevereniging Horus.

De procedure voor de klachtencommissie van Horus is te vinden op de website van de Horus, [www.horus.nl](http://www.horus.nl) onder "klachten".

#### **Artikel 6**

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

#### **Artikel 7**

Elke klacht wordt direct gemeld aan met registratie belaste medewerker. Deze geeft de klacht een nummer. Van alle correspondentie inzake de klacht wordt dossier gehouden door de met registratie belaste medewerker. De met registratie belaste medewerker bewaakt de voortgang van de afwikkeling van de klacht.

#### **Artikel 8**

Deze regeling waarborgt de privacy en geheimhouding over de door cliënt ingediende klacht. Ook zal het indienen van een klacht als zodanig de dienstverlening door de GSBB niet beïnvloeden en is gericht op het behoud of herstel van de relatie tussen cliënt en GSBB.

#### **Artikel 9**

De directeur archiveert de afgedane klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan de Raad van Toezicht en de accountant van de stichting. Bedoelde rapportage maakt deel uit van het jaarverslag van de GSBB.

#### **Artikel 10**

Deze regeling vervangt het reglement van 7 november 2006, treedt in werking op 1 januari 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.