

## KLACHTENREGELING STICHTING ZIJ AAN ZIJ

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de Stichting: Stichting Zij aan Zij, Postbus 20, 7730 AA Ommen
- bewindvoerder: degene die het bewind, de curatele en/of het mentorschap waarop de klacht betrekking heeft, daadwerkelijk uitvoert en daarover rekening en verantwoording aflegt
- vervanger: degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de Stichting
- cliënt(e): een persoon van wie (een werknemer van) de Stichting door de Rechtbank is benoemd tot bewindvoerder
- bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de Stichting
- klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de Stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de Stichting.

#### Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de Stichting. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door derden laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### Bezwaren

#### Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger; deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt(e) op te lossen. De cliënt(e) ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder of diens vervanger is afgedaan. Is de cliënt(e) niet tevreden dan kan hij/zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht bij de Stichting indienen.

### Klachten

#### Artikel 4

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een weergave/motivatie van de klacht
- handtekening van de indiener.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

#### Artikel 5

De bewindvoerder of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf datum poststempel.

Lees verder op pagina 2

## Artikel 6

- 6.1** De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:
- de bewindvoerder of diens vervanger hoort de cliënt(e),
  - de bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt(e).
- 6.2** De bewindvoerder of diens vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de Stichting geldende regeling
  - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de Stichting zich verbonden heeft en/of
  - na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- 6.3** De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.
- 6.4** Indien de cliënt van mening is dat Stichting Zij aan Zij geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Horus. De Stichting is lid van deze branche-organisatie en zal zich houden aan de uitspraak van Horus.  
Zie voor details de website van Horus: <https://www.horus.nl/media/1257/klachtenreglement.pdf>

## Artikel 7

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt(e) worden gevraagd.

## Artikel 8

- 8.1** Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
- de klacht anoniem is
  - het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.
- 8.2** Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk met opgave van reden(en) in kennis gesteld.
- 8.3** Indien de klager het niet met het niet in behandeling nemen van de klacht eens is, kan de klager zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

## Artikel 9

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.

## Slotbepalingen

### Artikel 10

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

### Artikel 11

Deze regeling geldt voor onbepaalde tijd.