



KLACHTENREGLEMENT

Synergie P.O. Beschermingsbewind & Inkomensbeheer

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: Synergie P.O. Beschermingsbewind & Inkomensbeheer / Mw. F.M. Fernig
- De bewindvoerder/mentor/curator: Mw. F.M. Fernig.
- De cliënt: een persoon waarbij Mw. F.M. Fernig is benoemd tot bewindvoerder/een persoon waarbij Mw. F.M. Fernig is benoemd tot mentor/een persoon waarbij Mw. F.M. Fernig is benoemd tot curator.
- De klager: degene die een klacht indient.
- Wie kan een bezwaar/klacht indienen:
 - cliënten van Synergie P.O. Beschermingsbewind & Inkomensbeheer,
 - derden die op professionele wijze bij cliënten van Synergie P.O. Beschermingsbewind & Inkomensbeheer zijn betrokken die daartoe gemachtigd zijn door cliënt en zij handelen in het belang van cliënt,
 - familieleden van cliënten die daartoe gemachtigd zijn door cliënt en zij handelen in het belang van cliënt,
 - derden die zich betrokken voelen bij cliënten van Synergie P.O. Beschermingsbewind & Inkomensbeheer die daartoe gemachtigd zijn door cliënt en zij handelen in het belang van cliënt
- De klacht: een mondeling- of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Synergie P.O. Beschermingsbewind & Inkomensbeheer.

Artikel 2

Werkingsfeer: deze regeling is bedoeld voor:

- cliënten van Synergie P.O. Beschermingsbewind & Inkomensbeheer,
- derden die op professionele wijze bij cliënten van Synergie P.O. Beschermingsbewind & Inkomensbeheer zijn betrokken,
- familieleden van cliënten,
- derden die zich betrokken voelen bij cliënten van Synergie P.O. Beschermingsbewind & Inkomensbeheer.

Artikel 3

Klachten kunnen mondeling als schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht schriftelijk is ingediend moet deze klacht worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

Artikel 4

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als

- de klager zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door Mw. F.M. Fernig. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de klager.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door Mw. F.M. Fernig schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging AEGIS of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Klachten worden door Synergie P.O. Beschermingsbewind & Inkomensbeheer geregistreerd in een register. De klachten worden opgetekend in de volgende categorieën:

- werkwijze/bewindvoerder/mentor/curator
- juridisch inhoudelijke aspecten rondom de dienstverlening
- financiële aspecten rondom de dienstverlening

Artikel 6

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van AEGIS.

Artikel 7

Alle klachten van cliënten/klagers worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.



Artikel 8

Synergie P.O. Beschermingsbewind & Inkomensbeheer archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2024 geldt voor onbepaalde tijd.