**Klachtenreglement**

Algemene bepalingen

**Artikel 1.**

In deze regeling wordt verstaan onder

-Stutten, Bewind en Curatele (verder te benoemen als Stutten): de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder of curator over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;

-Directeur: de directeur van Stutten;

-Cliënt: een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind of curatele zijn gesteld en Stutten benoemd is tot bewindvoerder of curator;

-Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van Stutten gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Stutten;

-Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Stutten ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Stutten.

**Artikel 2.**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Stutten. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

**Artikel 3.**

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. Stutten tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij een klacht indienen.

Klachten

**Artikel 4.**

Klachten worden direct in behandeling genomen door de directeur. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en probeert de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dit dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Indien dit niet lukt en client de geboden uitkomst niet bevredigend vindt zal de directeur nagaan of de gedragingen waarover geklaagd is:

-In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Stutten geldende regeling;

-In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Stutten zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De directeur kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt direct een afschrift verzonden aan de cliënt.

**Artikel 5.**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend.

**Artikel 6.**

De directeur archiveert de afgedane bezwaren en klachten.

**Artikel 7.**

Wanneer client niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door Stutten, kan client zich wenden tot de kantonrechter die Stutten heeft benoemd als beschermingsbewindvoerder of curator.

Slotbepaling

**Artikel 8.**

Alle bezwaren en klachten van cliënten zullen door Stutten met strikte geheimhouding worden behandeld. Er zal te allen tijde toestemming worden gevraagd aan cliënt wanneer het noodzakelijk mocht zijn om bij derden informatie op te vragen rondom de behandeling van het bezwaar en/of klacht.

**Artikel 9.**

Dit reglement treedt met ingang van 01 juli 2024 in werking en geldt voor onbepaalde tijd.