

# **Bezwaar- en klachtenprocedure Stichting Uitvoering Vermogensbeheer Meerderjarigen "Stuiver"**

## **Artikel 1**

### **Begripsomschrijving**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Stichting Uitvoering Vermogensbeheer Meerderjarigen "Stuiver" hierna aangeduid als Stuiver;
- Directeur: de door de Raad van Toezicht benoemde directeur van Stuiver;
- Consulent: de medewerker in dienst van Stuiver verantwoordelijk voor de financiën van de aan hem/haar toevertrouwde cliënten;
- Mentor: de medewerker in dienst van Stuiver verantwoordelijk voor de zorg- en welzijnsbelangen van de aan hem/haar toevertrouwde cliënten;
- Cliënt: de rechthebbende waarvan Stuiver de bewindvoerder of mentor is ;
- Klager: degene die de klacht of het bezwaar heeft ingediend;
- Bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de werkwijze van Stuiver in het algemeen of in een specifieke situatie;
- Klacht: een schriftelijke als klacht omschreven uiting van onvrede over de werkwijze van Stuiver in het algemeen of in een specifieke situatie indien de behandeling van het bezwaar voor de klager niet afdoende is geweest;
- Branchevereniging: Beroepsvereniging voor Professionele (beschermings)Bewindvoerders hierna aangeduid als NBPB.

## **Artikel 2**

### **Bereik**

Aangeklaagd kan worden Stuiver. Deze regeling is uitsluitend van toepassing op cliënten van Stuiver. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

## **Artikel 3**

### **Bezwaren**

Een bezwaar wordt in eerste instantie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de eerste melding, behandeld door de consulent die het dossier van de cliënt beheert. De consulent tracht het bezwaar telefonisch, schriftelijk of indien nodig na een persoonlijk onderhoud in overleg met de cliënt of diens vertegenwoordiger op te lossen.

Indien dit niet lukt kan het bezwaar eventueel door de consulent worden voorgelegd aan de directeur om zo alsnog te trachten het bezwaar minnelijk op te lossen. De cliënt zal van de afhandeling van dit bezwaar schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Indien de cliënt niet tevreden is gesteld kan hij/zij een klacht indienen en richten aan de directeur.

## Artikel 4

### Klachten

Alleen schriftelijke en onderbouwde klachten worden in behandeling genomen. Een klacht moet minimaal voorzien zijn van:

- De naam en het adres van de klager resp. naam en adres van betrokken cliënt
- Dagtekening;
- Een omschrijving van het gedrag en/of genomen maatregel waartegen de klacht is gericht alsmede dat datum waarop dit heeft plaatsgevonden;
- Handtekening van de klager en/of cliënt en/of persoonlijke begeleider/hulpverlener.

Een klacht dient bij de directeur te worden ingediend. Deze stelt een onderzoek in, hoort de cliënt/klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen dan wel de klacht ongegrond te verklaren. In beide gevallen ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Indien de klacht naar de mening van de cliënt die **onder bewind** is gesteld niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager zich wenden tot Beroepsvereniging voor Professionele (beschermings)Bewindvoerder, hierna **NBPB** genoemd.

De NBPB zal de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en zal hiervoor haar eigen richtlijnen in acht nemen. De NBPB kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond de cliënt en de directeur schriftelijk in kennis gesteld.

Indien de klacht naar de mening van de cliënt waarbij **mentorschap** is uitgesproken niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager zich wenden tot de **rechtbank**.

## Artikel 5

### Behandeling

Gerichte informatie met betrekking tot het klachtenreglement van de NBPB is als bijlage toegevoegd aan de klachtenregeling van Stuiver.

Indien een cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht door Stuiver of de NBPB tot de kantonrechter of een ander burgerlijk recht heeft gewend zal de klacht niet verder in behandeling worden genomen door Stuiver of de NBPB.

## Artikel 6

### Geheimhouding

Alle bezwaren en klachten zullen door Stuiver, de rechtbank en de NBPB met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Wanneer het noodzakelijk wordt geacht bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de klager en/of cliënt worden gevraagd.

## **Artikel 7**

### **Archivering**

De directeur archiveert de afgedane klachten en rapporteert daarover aan de Raad van Toezicht en de accountant van de Stichting. Bedoelde rapportage kan deel uitmaken van het jaarverslag van Stuiver.

## **Artikel 8**

### **Werking en bekendmaking**

Deze bezwaar- en klachtenprocedure treedt in werking voor alle bezwaren en klachten welke zijn ontstaan of zullen ontstaan na 1 juni 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.

De klachtenprocedure wordt gepubliceerd op de website van Stuiver zijnde [www.stuiverbb.nl](http://www.stuiverbb.nl) .

**Aldus vastgesteld te Enschede op 1 juni 2013 en voor het laatst gewijzigd op 1 oktober 2016.**

Klachten dienen uitsluitend te worden gericht aan:

Stuiver beschermingsbewind en mentorschap  
t.a.v. de directeur  
Postbus 756  
7500 AT Enschede

of per e-mail aan [info@stuiverbb.nl](mailto:info@stuiverbb.nl).