

# Klachtenreglement

maxlife

coaching en bewind

## **Algemene bepalingen**

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie:	Maxlife coaching en bewind
Bewindvoerder/Mentor of Curator:	Degene die het bewind en/of mentorschap dan wel niet curatele uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen en/of zorg van natuurlijke personen;
Vervanger:	Degene die in plaats van de bewindvoerder/ mentor of curator werkzaamheden verricht ten opzichte van natuurlijke personen bij Maxlife coaching en bewind;
Client:	Persoon wiens vermogensbestanddelen en/of zorg onder bewind zijn gesteld en waarbij Maxlife coaching en bewind tot bewindvoerder/mentor of curator is aangesteld;
Bezwaar:	Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Maxlife coaching en bewind;  Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Maxlife coaching en bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Maxlife coaching en bewind;
Klacht:	

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten die onder bewind zijn gesteld bij Maxlife coaching en bewind .

Behandeling klachten

### **Artikel 2**

- De klacht wordt in ontvangst genomen;
- De klacht wordt inhoudelijk beoordeelt;
- Er volgt een conclusie;

## **Bezwaren**

### **Artikel 3**

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door een medewerker van Maxlife coaching en bewind. Deze 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 door de medewerker van Maxlife coaching en bewind is afgedaan. Is de cliënt

niet tevreden dan kan hij/ zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

## **Klachten**

### **Artikel 4**

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

- Naam indiener;
- Adres indiener;
- Woon of vestigingsplaats indiener;
- De feiten en gronden waarop de klacht berust, motivatie van de klacht en het tijdstip;
- Eventuele bewijsstukken;
- Handtekening;

Klachten dienen gedagtekend te zijn.

### **Artikel 5**

De medewerker van Maxlife coaching en bewind bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 14 dagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

### **Artikel 6**

- De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door een medewerker van Maxlife coaching en bewind, uiterlijk binnen zes weken, met inachtneming van het volgende:
  - De medewerker van Maxlife coaching en bewind hoort de cliënt;
  - De medewerker van Maxlife coaching en bewind lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt;
- De medewerker van Maxlife coaching en bewind gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
  - In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
  - In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
  - En/ of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is;
- 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;

- Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter;

### **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 worden gevraagd.

### **Artikel 8**

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de medewerker van Maxlife coaching en bewind de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.

### **Slotbepaling**

### **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 06 november 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.