



Klachtenregeling – RIWA BEWIND

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Wij zullen ons maximaal inspannen om dit te realiseren. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent.

Met deze klachtenregeling leggen wij uit hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij hiermee omgaan. Wij nemen iedere klacht serieus en zien deze als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Artikel 1: Begripsbepaling – In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1.1 Bewindvoerder: RIWA BEWIND

1.2 Client / Rechthebbende: De persoon ten behoeve van wie het bewind is ingesteld of andere cliënten met wie RIWA Bewind een overeenkomst voor persoonlijke financiële ondersteuning heeft gesloten.

1.3 Klager: Een persoon die een klacht indient bij RIWA Bewind. Dit kan zijn de client (rechthebbende), wettelijk vertegenwoordiger of een directe belanghebbende, voor zover de klacht betrekking heeft op de uitvoering van het beschermingsbewind.

1.4 Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij RIWA Bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van RIWA Bewind.

Artikel 2: Klachten

2.1 Indienen van een klacht

Een klacht dient **schriftelijk** te worden ingediend en bevat tenminste de volgende punten.

- Duidelijke vermelding van het onderwerp: klacht
- naam en contactgegevens van de klager;
- naam van de client (indien van toepassing);
- naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- de datum en tijdstip waarop de klacht betrekking heeft;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- mogelijke bewijsstukken;
- dagtekening en ondertekening;

2.2 Correspondentieadres

De klacht kan per post worden verstuurd naar RIWA Bewind, t.a.v. klachten, Strevelsweg 700-303 Box D1195, 3083 AS Rotterdam of per e-mail aan info@riwa-bewind.nl. Vermeld in het onderwerp van uw e-mail dat het om een klacht gaat.



2.3 Ontvangstbevestiging

RIWA Bewind bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk of per e-mail binnen 10 werkdagen. De klacht wordt in het cliëntendossier geregistreerd.

2.4 Hoor en wederhoor

RIWA Bewind stelt de klager en diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien sprake is van een gemachtigde, aan hen toegezonden

2.5 Behandeltermijn

Binnen **6 weken** ontvangt u een schriftelijke reactie. Indien de behandeling meer tijd vergt, wordt u hierover tijdig geïnformeerd. De behandeltermijn kan met 4 weken worden verlengd.

Artikel 3: Oplossing en verbetermaatregelen

Ten eerste streven wij ernaar de klacht in overleg met de klager/client op te lossen.

3.1 Gegrond

Indien de klacht gegrond is, nemen wij passende maatregelen om herhaling te voorkomen.

3.2 Ongegrond

Indien een klacht ongegrond wordt verklaard zal hiervan een schriftelijke toelichting worden verstrekt. Indien dit niet naar tevredenheid is van de klager kan hij/zij zijn klacht neerleggen bij de toezichthoudende kantonrechter.

3.3 Geschil

RIWA Bewind zal de kantonrechter om advies of een verhoor verzoeken ten einde het geschil op te lossen. RIWA Bewind zal het advies, of de conclusies van de kantonrechter aanvaarden en opvolgen.

3.4 Klacht via Rechtbank

Indien een klacht direct bij de rechtbank is ingediend nodigen wij cliënt onmiddellijk uit nadat we bericht van de rechtbank hebben ontvangen en de inhoud van de klacht hebben vernomen. Met cliënt wordt de klacht besproken. Van dit gesprek maken we notulen op, welke wij uiterlijk 2 werkdagen na het gesprek aan zowel de rechtbank als de cliënt toesturen.



Artikel 4: Niet-in-behandeling-nemen of staken van de klachtbehandeling

RIWA Bewind kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen of de behandeling te staken indien:

- de klacht niet schriftelijk is ingediend;
- de klacht anoniem is;
- de klacht onvoldoende concreet is, en na verzoek om verduidelijking, het niet wordt aangevuld;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden;
- over dezelfde klacht reeds eerder een oordeel is gegeven;
- de klacht betrekking heeft op een beslissing van de kantonrechter;
- de klager voor of tijdens de behandeling van de klacht zich tot de kantonrechter heeft gewend;
- de klager de klacht intrekt;
- de klager niet of onvoldoende medewerking verleend;
- de klacht inmiddels naar tevredenheid is opgelost;

Van het niet in behandeling nemen of staken van de behandeling van een klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5: Vertrouwelijk

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG).

Artikel 6: Bewaartermijn

Klachten en de bijbehorende correspondentie worden minimaal 5 jaar bewaard.

Artikel 7: Inwerkingtreding

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 april 2024 en geldt voor onbepaalde tijd.