

In dit document treft u de klachtenregeling van Waag Wenters aan. Waag Wenters hecht waarde aan een goede samenwerking met u. Wanneer u ontevreden bent, wil Waag Wenters er graag samen met u uitkomen, vandaar deze klachtenregeling. Hieronder ziet u de stappen die u kunt nemen als u niet tevreden bent.

## 1. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie	Waag Wenters
Bewindvoerder	degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.
Budgetcoach	degene die ondersteuning biedt bij het op orde brengen en inzichtelijk maken van de financiële situatie.
Vervanger	degene die in plaats van de bewindvoerder/budgetcoach werkzaamheden verricht voor de organisatie.
Cliënt	de onder bewind gestelde persoon, respectievelijk de persoon met wie de organisatie een overeenkomst budgetcoaching heeft afgesloten.
Bezwaar	een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
Klacht	een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

## 2. Wie kan een klacht of bezwaar indienen?

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Een bezwaar of klacht kan ingediend worden door dezelfde personen die om de instelling van een bewind kunnen verzoeken, zijnde de cliënt, of door de volgende betrokken personen: diens echtgenoot, geregistreerde partner dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad of degene die het gezag over de cliënt uitoefent. Ingeval van budgetcoaching kan een bezwaar of klacht worden ingediend door de cliënt waarmee de overeenkomst tot budgetcoaching is aangegaan. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

## 3. Bezwaren

- 3.1. Wanneer u van mening bent dat Waag Wenters tekortschiet in zijn taakvervulling, dient u haar eerst zelf daarop aan te spreken. Dat doet u door haar mondeling of schriftelijk in kennis te stellen van de aanwezige onvrede.
- 3.2. Een bezwaar kan telefonisch, per e-mail of per brief kenbaar gemaakt worden.
- 3.3. Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 10 werkdagen, behandeld door Waag Wenters. Zij 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 Waag Wenters is afgedaan. Is de cliënt niet tevredengesteld dan kan er een officiële klacht worden ingediend.
- 3.4. Het bezwaar wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt en daarbij ook het verloop en/of de uitkomst ervan.

## 4. Klachten

- 4.1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij Waag Wenters en moet tenminste voorzien zijn van de naam en het adres van de indiener, de datum, een weergave/motivatie van de klacht, het moment waarop de onvrede heeft plaatsgevonden en een handtekening. Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

- 4.2. Waag Wenters of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen.
- 4.3. Een klacht wordt binnen zes weken door Waag Wenters afgehandeld, echter met inachtneming van het volgende:
  - a. Waag Wenters of diens vervanger hoort de cliënt,
  - b. Waag Wenters of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.
- 4.4. Waag Wenters of diens vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
  - a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
  - b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft,
  - c. en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- 4.5. De cliënt 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.
- 4.6. Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 4.7. De cliënt wordt op de hoogte gesteld van het feit dat de klacht kan worden voorgelegd aan de klachtencommissie van de aangesloten branchevereniging of toezichthoudende kantonrechter.
- 4.8. Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, legt de Waag Wenters de klacht neer bij de aangesloten branchevereniging.
- 4.9. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt indien:
  - a. de klacht anoniem is,
  - b. het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden,
  - c. de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- 4.10. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de cliënt, mits de klacht niet anoniem was, binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld en zal worden aangegeven welke gevolgen dit heeft voor de cliënt en/of Waag Wenters.
- 4.11. Indien de cliënt het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van Waag Wenters, kan de cliënt hier tegen in beroep bij de aangesloten branchevereniging.

## 5. Vastlegging

- 5.1. Elk bezwaar en elke klacht wordt door Waag Wenters of diens vervanger vermeldt op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mee wanneer er een antwoord volgt op het bezwaar of de klacht.
- 5.2. Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt Waag Wenters of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.

## 6. Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.