



## Klachtenregeling Futuro Support

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: Futuro Support

Bewindvoerder: Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.

Cliënt: Degene wiens goederen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder. Dan wel met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten.

Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht Futuro Support ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

### Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Futuro Support. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. De klacht kan ingediend worden door betrokkene, zijn partner, naaste familieleden en de instelling waar cliënt wordt verzorgd of die aan cliënt begeleiding biedt.

### Artikel 3

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de bewindvoerder en dient tenminste te bevatten:

- Naam, adres en BSN van de indiener
- De dagtekening

- De naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht
- Omschrijving van het gedrag/de handeling waar tegen de klacht is gericht evenals het tijdstip van de omschreven gedrag/handeling

Als aan bovenstaande vormvereisten niet is voldaan, dan zal de klacht niet in behandeling worden genomen. Hiervan wordt de melder binnen 10 werkdagen op de hoogte gesteld, te rekenen vanaf de datum poststempel.

#### **Artikel 4**

Cliënt ontvangt binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht, te rekenen vanaf datum poststempel.

#### **Artikel 5**

5.1 De klacht wordt binnen 6 weken behandeld door de bewindvoerder.

5.2 De bewindvoerder stelt een onderzoek in, waarbij cliënt wordt gehoord. Er wordt getracht de klacht door bemiddeling op te lossen.

De cliënt wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn of zullen worden ondernomen.

5.3 Futuro Support zal onderzoeken of hetgeen waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden.

5.4 Indien cliënt de uitkomst niet ziet als een oplossing, heeft deze de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de toezichthoudende kantonrechter.

5.5 Behandeling van de klacht vindt plaats met in achtneming bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming.

#### **Artikel 6**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen, dan wel de behandeling wordt gestaakt als:

- Cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

- De klacht anoniem wordt gedaan.

## **Artikel 7**

Elke klacht wordt geregistreerd en gearhiveerd in het klachtenregister, waar tevens de oplossing of afdoening wordt vastgelegd.