

Klachtenregeling Duurzaam Bewind

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

- Organisatie: Duurzaam Bewind
- Directie: directieleden Duurzaam Bewind;
- cliënt: een onder bewind gestelde bij wie Duurzaam Bewind tot bewindvoerder is benoemd;
- bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van de stichting gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Duurzaam Bewind;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Duurzaam Bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Duurzaam Bewind.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Duurzaam Bewind. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder van Duurzaam Bewind die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet dan brengt deze medewerker het bezwaar ter kennis van de directie.

Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.

De cliënt ontvangt bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de bewindvoerder die belast is met het dossier. Cliënten zullen doorgaans binnen twee weken een reactie krijgen op het bezwaar.

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de directie.

Klachten

Artikel 5

Klachten worden terstond gemeld aan de bewindvoerder die het dossier behandelt. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht aan de directie voorgelegd, de cliënt ontvangt daarvan bericht.

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de directie.

De wijze van behandeling wordt bepaald door de directie, echter met inachtneming van het volgende. De directie hoort de cliënt en de betrokken bewindvoerder, tenzij de directie unaniem van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.

De directie deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder.

De directie lost de klacht zo mogelijk binnen een maand op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid uw klacht na behandeling door onze organisatie voorleggen aan de klachtencommissie van de NBPB.

Artikel 7

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 8

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit Reglement.

Slotbepaling

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 23 februari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.