

KLACHTENPROCEDURE

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- O Maatwerk Bewindvoering: Maatwerk Bewindvoering Midden Nederland, voor maatwerk in ondersteuning aan meerderjarige personen;
- O Cliënt: Een onderbewind gestelde voor wie Maatwerk Bewindvoering Midden Nederland tot bewindvoerder is benoemd of andere cliënten met wie Maatwerk Bewindvoering een overeenkomst voor persoonlijke ondersteuning heeft gesloten;
- O Bezwaar: Een mondeling of schriftelijk aan Maatwerk Bewindvoering Midden Nederland ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Maatwerk Bewindvoering Midden Nederland;
- O Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Maatwerk Bewindvoering Midden Nederland ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Maatwerk Bewindvoering Midden Nederland. De klacht kan worden ingediend bij de betreffende bewindvoerder.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor degene die gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is Maatwerk Bewindvoering Midden Nederland de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Correspondentie kan worden gericht aan Maatwerk Bewindvoering Midden Nederland, Postbus 78, 3430 AB te Nieuwegein.

Artikel 3

Bezwaren

1. Bezwaren worden door Maatwerk Bewindvoering Midden Nederland geregistreerd in een Bezwarenregister.
2. Een bezwaar wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen. Getracht wordt om het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt in der minne op te lossen.
3. Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
4. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan.
5. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten

1. Klachten worden door Maatwerk Bewindvoering Midden Nederland geregistreerd in een Klachtenregister.
2. De klager wordt gehoord en getracht wordt de klacht door bemiddeling op te lossen.
3. Maatwerk Bewindvoering Midden Nederland gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Maatwerk Bewindvoering Midden Nederland zich heeft verbonden.
4. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden indien de klacht gegrond is verklaard.
5. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
6. Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

Artikel 5

1. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6

Registratie en rapportage

1. Elk bezwaar wordt geregistreerd in een Bezwarenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandelingdatum medegedeeld.
2. Elke klacht wordt geregistreerd in een Klachtenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandelingdatum medegedeeld.
3. Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.



Artikel 7

1. Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
2. Wanneer de interne klachtenprocedure is doorlopen en cliënt ontevreden is over het geboekte resultaat, is het mogelijk beroep aan te tekenen bij de kantonrechter of Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

Artikel 8

1. Deze regeling is in werking getreden op 10 februari 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.