



Klachtenreglement Bewindzorg Rotterdam

Bewindzorg Rotterdam hecht veel waarde aan een goede samenwerking met cliënten en organisaties. Echter waar samengewerkt wordt, kunnen helaas ook misverstanden en fouten ontstaan. Wanneer u van mening bent dat Bewindzorg Rotterdam in gebreke blijft, vragen wij u om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw bevindingen en opmerkingen nemen wij serieus en willen misverstanden samen met u oplossen. Wanneer u een klacht wilt indienen vragen wij u om onze onderstaande procedure te volgen.

Algemene bepalingen

Artikel 1

Organisatie: in dit reglement wordt met de organisatie, Bewindzorg Rotterdam bedoeld. Het Kamer van Koophandel nummer is 72120568.

Bewindvoerder: de bewindvoerder is de persoon die het bewind ook daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt naar de cliënt en rechtbank.

Assistent-bewindvoerder: de assistent-bewindvoerder voert, onder supervisie en verantwoordelijkheid van de bewindvoerder, taken uit die noodzakelijk zijn voor de bewindvoering; er wordt verantwoording afgelegd aan de bewindvoerder.

Mentor: Hij die door de rechter wordt benoemd om te zorgen voor persoon en goederen van iemand voor wie het mentorschap is verzocht.

Cliënt: met de cliënt bedoelen wij de persoon die bij Bewindzorg Rotterdam onder bewind of mentorschap is gesteld.

Klacht: een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Bewindzorg Rotterdam. Dit kan in het algemeen of in een specifieke situatie indien de behandeling van het bezwaar voor de klager niet afdoende is geweest.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor de cliënt van Bewindzorg Rotterdam. Cliënt kan zich bij indiening en tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan of vertegenwoordigen.

Artikel 3

Een klacht kan worden ingediend door het sturen van een brief.

Omschrijf de klacht zo nauwkeurig en duidelijk mogelijk. Voeg kopieën van eventuele bewijsstukken bij. Deze brief kunt u sturen naar:

Bewindzorg Rotterdam t.a.v. M. van der Wulp - Oosse

Postbus 85010

3009 MA Rotterdam

De klacht wordt binnen 14 dagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. U ontvangt hiervan een bevestiging.

De bewindvoerder bepaalt vervolgens de wijze van behandeling, maar zal het volgende in acht nemen:

- De bewindvoerder benadert de cliënt persoonlijk of telefonisch.
- De bewindvoerder probeert de klacht zo spoedig en professioneel mogelijk op te lossen.
- Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Dit onderzoek neemt maximaal 28 dagen in beslag, gerekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht.

Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling.
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

Artikel 4

Alleen schriftelijke en onderbouwde klachten worden in behandeling genomen. Een klacht moet minimaal voorzien zijn van:

- De naam en het adres van de klager resp. naam en adres van betrokken cliënt.
- Dagtekening.
Een omschrijving van het gedrag en/of genomen maatregel waartegen de klacht is gericht alsmede dat datum waarop dit heeft plaatsgevonden.
- Handtekening van de klager.

Artikel 5

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of gestaakt indien:

- Een cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht door Bewindzorg Rotterdam tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- De klacht anoniem is.
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan 2 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

Artikel 6

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. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 7

Bewindzorg Rotterdam is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten, dit zal worden bijgehouden in een klachtenregister. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2019 en geldt voor onbepaalde tijd. Deze regeling is ook te downloaden van onze website: www.bewindzorg.nl