



Klachtenreglement

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	072 bewind en inkomensbeheer
Bewindvoerder:	Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van de natuurlijke personen.
Vervanger:	Degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie.
Cliënt:	een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst 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.

Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor (betrokkene van) cliënten van 072 bewind en inkomensbeheer. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

- 3.1 Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
- 3.2 Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
- 3.3 De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevredengesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachtenprocedure

Artikel 4: Indienen klacht

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- a. Naam en adres van de klager. Indien de klager namens iemand anders klaagt, dan dient tevens naam, adres en telefoonnummer van de cliënt te worden opgegeven;
- b. Dagtekening; Klachten die geen dagtekening bevatten, worden gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst;
- c. Omschrijving van de klacht;
- d. Handtekening.

Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld, kan door de bewindvoerder of diens vervanger worden verzocht aan klager om een vertaling op te laten stellen.

Mocht de klacht niet voldoen aan het bovenstaande, krijgt de klager eenmalig een termijn van vier weken om de klacht aan te vullen en/of voor een vertaling te zorgen. Indien niet binnen de gestelde termijn is gereageerd, zal de klacht niet in behandeling worden genomen.

Artikel 5: Ontvangstbevestiging

De bewindvoerder of diens vervanger bevestigt ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen, te rekenen vanaf de datum van de poststempel.



Artikel 6: Niet-ontvankelijk

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als

- a. De klacht anoniem is;
- b. Het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden;
- c. Het feit waarover geklaagd wordt eerder via met inachtneming van het klachtenreglement is behandeld;
- d. Opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Artikel 7: Korte procedure

Behandeling van de klacht via de korte procedure vindt mondeling plaats. De klager krijgt de gelegenheid om de klacht toe te lichten. Als de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan deze telefonisch worden afgedaan. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, zal de uitgebreide procedure worden ingezet.

Artikel 8: Uitgebreide procedure

8.1. De bewindvoerder 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.

De klager 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.

8.2. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de klager zijn klacht indienen bij de Rechtbank waar het bewind is uitgesproken.

Artikel 9: Reactietermijn

De organisatie handelt een klacht af binnen de in de Awb vastgestelde algemene termijn van zes weken na ontvangst van de klacht. Bij mondeling behandelde klachten zal de organisatie ernaar streven deze binnen twee weken af te handelen.

Artikel 10: Geheimhouding

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 11: Registratie

De organisatie houdt een overzicht bij van alle bij hen binnengekomen klachten. De bijbehorende stukken worden na behandeling van de klacht gearchiveerd. Het aantal geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag.

Artikel 12: Slotbepaling

12.1 Op de klachtenregeling en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van de klachten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing

12.2 Eventuele geschillen naar aanleiding van de klachtenregeling en/of de daarin geregelde behandeling en/of afhankelijk van klachten, tussen de klager en de bewindvoerder, worden in eerste instantie onderling opgelost. Geschillen die niet onderling kunnen worden opgelost worden door klager voorgelegd aan de Rechtbank.

12.3 Deze regeling treedt in werking op 1 november 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.