

Klachtenreglement IB Bewind

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	IB Bewind
Bewindvoerder:	degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen, door de Rechtbank benoemd.
Vervanger:	degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie.
Klant:	een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld bij de 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 is bedoeld voor de klant zelf, zijn/haar partner, naaste familieleden en de instelling waar de klant wordt verzorgd of de klant begeleiding biedt. De klant kan zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klant op te lossen. Is de klant niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

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

- a. naam en adres van de indiener,
- b. de dagtekening,
- c. weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip
- d. handtekening.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 5

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

Artikel 6

- 6.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:
- a. de bewindvoerder of diens vervanger hoort de klant,
 - b. de bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de klant.
- 6.2 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.
- 6.3 De klant 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.
- 6.4 Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens
- 6.5 De klant wordt op de hoogte gesteld van het feit dat de klacht kan worden voorgelegd aan de klachtencommissie van de branchevereniging of aan de toezichthoudende kantonrechter
- 6.6 Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, legt de bewindvoerder de klacht bij de branchevereniging neer.
- 6.7 De klant heeft altijd de mogelijkheid om beroep bij een burgerlijke rechter of de kantonrechter aan te tekenen.

Artikel 7

- 7.1 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. de klant zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de toezichthoudende kantonrechter heeft gewend.
- 7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klant binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 7.3 Indien de klant het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de bewindvoerder, kan hij/zij hiervan in beroep bij de branchevereniging.

Artikel 8

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier. Deze afgedane klachtenformulieren worden gearhiveerd.

Slotbepaling

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 september 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.