

Klachtenreglement Helder Bewindvoeringen BV

§ 1. Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

- Medewerker : iedere werknemer van Helder Bewindvoeringen
Cliënt : een onder bewind gestelde bij wie Helder Bewindvoeringen tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie Helder Bewindvoeringen een overeenkomst heeft gesloten;
Bezwaar : een mondeling of schriftelijk ter kennis van Helder Bewindvoeringen gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Helder Bewindvoeringen;
Klacht : een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Helder Bewindvoeringen ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Helder Bewindvoeringen.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Helder Bewindvoeringen. 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.

§ 2. Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder/teamleider die (eind) verantwoordelijkheid heeft over het dossier van de cliënt. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet dan brengt de bewindvoerder/teamleider het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daar- bij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directeur is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen bij Helder Bewindvoeringen.

§ 3. Klachten

Artikel 4

Klachten worden terstond gemeld aan de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

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 BPBI. Klager wordt op deze mogelijkheid gewezen.

Artikel 5

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de directie. De wijze van behandeling wordt bepaald door de directie met inachtneming van het volgende:

De directie hoort de cliënt, tenzij de directie van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. De directie deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt.

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

Indien binnen een maand na voorlegging van de klacht aan de directie geen oplossing is bereikt, wordt door de directie uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist. De directie gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

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

De directie kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt.

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 BPBI.

Artikel 5.

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 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.

Artikel 7

De bewindvoerder/teamleider of een daartoe aangewezen persoon archiveert de klacht in en rapporteert daarover bij ieder werkoverleg.

§ 3. Slotbepaling

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2010 en geldt voor onbepaalde tijd.