

Klachtenregeling

Klachten- en bezwaarregeling Dichtbij Bewindvoering

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over de medewerkers van Dichtbij Bewindvoering, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een bezwaar of klacht. Ook onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van Dichtbij Bewindvoering en/of haar medewerkers bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in Dichtbij Bewindvoering kan schaden, kunnen worden gemeld.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- DB: Dichtbij Bewindvoering
- klachtenfunctionaris: mr. J.N. Nijman;
- medewerker: iedere werknemer van DB;
- cliënt: een onder bewind gestelde bij wie DB tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie DB een overeenkomst heeft gesloten;
- bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van DB gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van DB;
- klacht: een schriftelijk of mondeling en uitdrukkelijk als klacht bij DB ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van DB.

Artikel 2. Bereik

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van DB en voor degene die gerechtigd is het bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 1:432 lid 1 BW. 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. Voor het overige is het een ieder toegestaan een klacht in te dienen, waarbij geldt dat DB zich het recht voorbehoudt deze niet onder vigeur van deze klachtenregeling af te doen.

Artikel 3. Bezwaar

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker dat het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de klachtenfunctionaris. 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 klachtenfunctionaris is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4. Registratie

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de met registratie belaste medewerker. Deze vermeldt het bezwaar op een voorbedrukt en genummerd formulier en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn bezwaar. Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. De klachtenfunctionaris archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren en rapporteert daarover jaarlijks aan het bestuur van DB.

Artikel 5. Klachten

Klachten worden terstond gemeld aan de klachtenfunctionaris. 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 binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klacht door de klachtenfunctionaris schriftelijk voorgelegd aan de overige leden van het bestuur. De cliënt ontvangt daarvan een afschrift. Er wordt alsdan door het bestuur uiterlijk binnen zes weken na de indiening van de klacht schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist. Het bestuur gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

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

Het bestuur kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de klachtenfunctionaris. Bij gegrondverklaring van de klacht zal in de beslissing tevens worden aangegeven welke gevolgen hieraan zullen worden verbonden. Indien cliënt zich niet kan vinden in de beslissing kan beroep worden ingesteld bij de klachtencommissie van de NBPB (www.nbbp.nl).

Artikel 6. Rechtsgang

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 7. Geheimhoudingsplicht

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.

Artikel 8. Archivering

De klachtenfunctionaris archiveert de afgedane klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan het bestuur van de stichting.

Artikel 9. Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2015 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opneming in het kantoorhandboek en door publicatie op de website van DB.