

Regeling bezwaren en klachten

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

- bedrijf: Melse & Wassink
- directeur: directeur van het bedrijf;
- dossierbehandelaar: de werknemer van het bedrijf die als vast contactpersoon aan de cliënt is toegewezen;
- klachtencoördinator: de binnen het bedrijf aangewezen medewerker, die de behandeling van klachten coördineert;
- medewerker: iedere andere medewerker van het bedrijf dan de directeur;
- cliënt: degene op wie één of meer van de beschermingsmaatregelen van toepassing is;
- bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van het bedrijf gebrachte uiting van onvrede over de wijze van uitvoering van de beschermingsmaatregel;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij het bedrijf ingediende uiting van onvrede over wijze van uitvoering van de beschermingsmaatregel.

Artikel 2

- Een bezwaar of klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is de curatele te verzoeken als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.
- Onder schriftelijk wordt tevens begrepen een mailbericht.
- Reacties op een klacht volgen zoveel mogelijk de door de cliënt gekozen wijze van communicatie (brief of mail).
- Bezwaren en klachten dienen als volgt te worden ingediend:
 - o Bezwaren: bij de dossierbehandelaar
 - o Klachten: bij de dossierbehandelaar en bij de klachtencoördinator via mailadres .

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de dossierbehandelaar. Deze tracht het bezwaar zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet dan brengt de dossierbehandelaar het bezwaar ter kennis van de klachtencoördinator.

Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken dossierbehandelaar, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt

ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de klachtencoördinator is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Elk door de dossierbehandelaar aan de klachtencoördinator gemeld bezwaar wordt direct geregistreerd. De klachtencoördinator deelt de cliënt mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn bezwaar.

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond geregistreerd. Hierbij wordt vermeld hoe het bezwaar is afgedaan en de klachtencoördinator draagt zorg voor de archivering van de afgewerkte bezwaren.

Klachten

Artikel 5

Klachten worden terstond gemeld aan de dossierbehandelaar en de klachtencoördinator. De dossierbehandelaar stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort indien nodig de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt en de klachtencoördinator daarvan schriftelijk bericht. Als geen oplossing is bereikt wordt de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na indiening van de klacht door de dossierbehandelaar schriftelijk voorgelegd aan de klachtencoördinator. De cliënt ontvangt daarvan bericht.

Artikel 6

De verdere wijze van behandeling wordt bepaald door de klachtencoördinator met inachtneming van het volgende:

1. De klachtencoördinator hoort indien nodig de cliënt en de dossierbehandelaar.
2. De klachtencoördinator gaat na of de gedraging/beslissing waarover is geklaagd:
 - in overeenstemming is met een wettelijk voorschrift of een voor het bedrijf geldende regeling;
 - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe het bedrijf zich heeft verbonden en/of
 - na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid en billijkheid toelaatbaar is.
4. De klachtencoördinator bezieet of de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond is. Hij brengt hiervan advies uit aan de directeur, waarna deze een besluit neemt. Van dit besluit wordt de cliënt direct op de hoogte gebracht.
5. De klachtencoördinator lost de gegrond verklaarde klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de directeur.
6. Indien binnen één maand na voorlegging van de klacht aan de klachtencoördinator geen oplossing is bereikt, wordt door de directeur uiterlijk binnen twee weken daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Artikel 7

Indien de cliënt van mening is dat het bedrijf geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

Artikel 8

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 9

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 10

De klachtencoördinator archiveert de afgedane klachten.

Slotbepaling

Artikel 11

Deze Regeling Bezwaren en Klachten (versie 3.0) vervangt de Regeling Bezwaren en Klachten (versie 2.0) d.d. 1 augustus 2013 en treedt in werking op 1 januari 2014.