

Klachtenreglement A-Z Bewindvoering Parkstad

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A-ZB: A-Z Bewindvoering Parkstad, kantoor houdende te Landgraaf, Postbus 32020, 6370 JA te Landgraaf;
- cliënt: een onder bewind of onder curatele gestelde voor wie A-ZB tot bewindvoerder/mentor of curator is benoemd of andere cliënten met wie A-ZB een overeenkomst voor persoonlijke financiële ondersteuning heeft gesloten;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij A-ZB ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van A-ZB;

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van A-Z Bewindvoering Parkstad te Landgraaf.

Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Correspondentie kan worden gericht aan A-Z Bewindvoering Parkstad, Postbus 32020, 6370 JA te Landgraaf.

Artikel 3

*Lid 1

Een klacht kan worden ingediend door het sturen van een gedateerde en ondertekende brief naar:

A-Z Bewindvoering Parkstad, Postbus 32020, 6370 JA te Landgraaf.

Omschrijf de klacht zo nauwkeurig en feitelijk mogelijk en voeg kopieën van eventuele bewijsstukken bij. De klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is het bewind of curatele te verzoeken als bedoeld in artikel 379, eerst en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

*Lid 2

Een klacht wordt binnen vijf werkdagen in behandeling genomen. Cliënt ontvangt hiervan een ontvangstbevestiging.

*Lid 3

De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:

- De bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch.
- De bewindvoerder lost zo mogelijk de klacht direct op.
- Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen en wordt de cliënt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- Het onderzoek neemt maximaal 28 dagen in beslag, gerekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
- Indien gewenst kan het onderzoek uitgevoerd worden door een benoemd en onafhankelijk bewindvoerder zodat de klacht op een objectieve wijze onderzocht kan worden.

*Lid 4

Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de bewindvoerder geldende regeling.
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de bewindvoerder zich heeft verbonden.
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in rede toelaatbaar is.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of nog zullen worden genomen. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard ontvangt de klager schriftelijk een toelichting hierop.

Artikel 4

***Lid 1**

Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien:

- Het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan zes maanden voor de indiening heeft plaatsgevonden.
- De klager zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de rechtbank heeft gewend.
- De klacht anoniem is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht en de reden hiervoor wordt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5

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 uitoefening van hun taken.

Artikel 6

De bewindvoerder is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten. Dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier. Klachten worden door A-ZB geregistreerd in een klachtenregister.

Artikel 7

Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2018 en geldt voor onbepaalde tijd. Deze regeling maakt onderdeel uit van het Reglement van A-Z Bewindvoering Parkstad en is tijdens het intakegesprek aan cliënt uitgereikt en voor ontvangst getekend.