

Bezwaar- en Klachtenreglement Kuup Bewindvoering

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	Kuup Bewindvoering
Medewerker:	Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder.
Bewindvoerder:	Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.
Vervanger:	Degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie.
Cliënt:	Een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder. respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten.
Bezwaar:	Een mondelinge 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

Het bezwaar- en klachtenreglement geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening van het bezwaar en/of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen 10 dagen na ontvangst door de bewindvoerder behandeld. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is behandeld en afgedaan. Indien de cliënt nog niet tevreden is dan kan de cliënt een klacht indienen.

Artikel 4

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan, zal de wijze waarop dit is gebeurd vastgelegd worden en worden gearchiveerd door de bewindvoerder.

Klachten

Artikel 5

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

- a) naam en adres van de melder;
- b) de dagtekening;
- c) de naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- d) omschrijving van het gedrag/de handeling. Evenals het tijdstip van het gedrag/de handeling;
- e) handtekening .

Indien aan bovenstaande vormeisen niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. De melder krijgt daarvan binnen 5 werkdagen, na datum poststempel, bericht.

Artikel 6

De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen na datum poststempel.

Artikel 7

7.1 De klacht wordt uiterlijk binnen 6 weken behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, echter met inachtneming van het volgende;

- a) de bewindvoerder hoort de cliënt, tenzij de bewindvoerder of diens vervanger van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk is. Indien dit het geval is, zal de cliënt hiervan schriftelijk geïnformeerd worden;
- b) de bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt.

7.2 De bewindvoerder gaat na of hetgeen 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.

7.3 De cliënt 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 ondernomen zullen worden.

Artikel 8

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als;

- a) de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- b) het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c) de klacht anoniem is.



KUUP BEWINDVOERING



Artikel 9

Als de klacht is opgelost of afgedaan, zal de wijze waarop dit is gebeurd vastgelegd worden op het klachtenformulier en worden gearhiveerd door de bewindvoerder of diens vervanger.

Slotbepaling

Artikel 10

Een ieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die heb bij de behandeling van het verschil ter kennis zijn gekomen.