

Klachtenregeling

Waal sprong bewindvoering hecht waarde aan een goede samenwerking met u. Wanneer u ontevreden bent, willen er graag samen met u uitkomen, vandaar deze klachtenregeling. Hieronder ziet u de stappen die u kunt nemen als u niet tevreden bent.

1. Begripsbepaling

Organisatie: Waal sprong Bewindvoering

Cliënt: een onder bewind gestelde

Bezwaar: een mondeling of schriftelijk te kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

Klacht: een uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie, uitsluitend schriftelijk gemotiveerd en bij voorkeur onderbouwd met stukken. Ook bestaat de mogelijkheid een klacht rechtstreeks bij de kantonrechter in te dienen.

1. Wie kan een klacht of bezwaar indienen?

Een bezwaar of klacht kan ingediend worden door dezelfde personen die om de instelling van een bewind kunnen verzoeken, zijnde degene die onder bewind is gesteld, of door de volgende betrokken personen: diens echtgenoot, geregistreerde partner dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die het gezag over de betrokken persoon uitoefent

2. Bezwaren

Wanneer u van mening bent dat de bewindvoerder tekortschiet in zijn taakvervulling, dient u eerst zelf de bewindvoerder daarop aan te spreken. Dat doet u door de bewindvoerder mondeling of schriftelijk in kennis te stellen van de aanwezige onvrede.

Een bezwaar kan telefonisch, per mail of per brief kenbaar gemaakt worden.

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de desbetreffende bewindvoerder. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen. Het bezwaar wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt en daarbij ook het verloop en/of de uitkomst ervan.

3. Klachten

Een klacht moet schriftelijk ingediend worden bij de desbetreffende bewindvoerder. Een klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld door de betreffende bewindvoerder. Hij doet dit in overleg met tenminste een andere, niet bij de cliënt betrokken bewindvoerder.

Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard, krijgt de cliënt hiervan een schriftelijke toelichting. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, krijgt de cliënt hier ook een schriftelijke toelichting van

en zal worden aangegeven welke gevolgen dit heeft voor de cliënt en/of de betreffende bewindvoerder.

Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard, heeft de cliënt de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders of aan de kantonrechter.

De onder punt 1 genoemde personen hebben ook de mogelijkheid een klacht rechtstreeks bij de kantonrechter in te dienen.

Klachten worden vastgelegd in het dossier van de cliënt en daarbij ook het verloop en/of de uitkomst daarvan.