

Klachtenreglement

Kern Bewind

Kern Bewind doet alles wat in haar vermogen ligt om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. Dit klachtenreglement geeft u uitleg wat u dan kunt doen.

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Kern Bewind
- Bewindvoerder: De verantwoordelijke bewindvoerder voor de desbetreffende cliëntendossiers.
- Medewerker Persoon betrokken bij de organisatie van de bewindvoerder.
- Cliënt: Natuurlijk persoon die een overeenkomst met de organisatie heeft afgesloten hetzij door onderbewindstelling, budgetcoaching of budgetbeheer.
- Geschil: Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede door cliënt over de dienstverlening van de organisatie, waarvoor getracht wordt in onderling overleg een oplossing te vinden.
- Klacht: Een schriftelijk ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van en/of behandeling door de bewindvoerder.
- Bezwaar: Een schriftelijk ingediende uiting van onvrede over een besluit van de bewindvoerder.

Artikel 2 Reikwijdte reglement

Deze regeling heeft betrekking op de bewinden die worden uitgevoerd door de bewindvoerder en geldt voor iedereen die om een besluit tot instelling van een bewind kan verzoeken, in het bijzonder de cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en de behandeling van de klachten en bezwaren door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3 Geschillen

Tussen een cliënt en de bewindvoerder kan een geschil ontstaan over de wijze waarop is omgegaan met de materiële belangen van de cliënt of over de bejegening van de cliënt. De cliënt kan dit mondeling (telefonisch of in een persoonlijk contact) dan wel schriftelijk (via email of onderstaand postbusnummer) kenbaar maken.

De bewindvoerder zal trachten het geschil zo spoedig mogelijk in onderling overleg op te lossen met de cliënt. Daarbij kan ook een andere bewindvoerder die werkzaam is bij de organisatie gevraagd worden te bemiddelen. Omgekeerd kan de bewindvoerder menen dat hij/zij niet correct wordt bejegend door de cliënt of dat cliënt zich niet aan de gemaakte afspraken houdt. Ook dan zal de bewindvoerder proberen dit in onderling overleg op te lossen, e.v. bijgestaan door een collega bewindvoerder van de organisatie. Als dat niet lukt, dan maakt hij hierover een aantekening in het dossier van cliënt en stelt de cliënt daarvan schriftelijk in kennis.

Artikel 4 Inhoud klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via onderstaand postbusnummer en dient minimaal de volgende punten te bevatten:

- Naam en adres van de cliënt
 - De datum van indiening (binnen 6 maanden na het voorval)
 - Een omschrijving van de klacht, zo nodig onderbouwd met bewijsmateriaal
- Mocht aan één van deze aspecten niet worden voldaan, dan kan de klacht niet in behandeling worden genomen. De cliënt ontvangt in dat geval binnen 2 weken bericht dat de klacht niet ontvankelijk is.

Als datum van indiening wordt voor de organisatie de datum van ontvangst van de klacht aangehouden. Deze datum moet binnen 6 maanden na de datum van het voorval liggen.

Artikel 5 Procedure behandeling klacht

De bewindvoerder bevestigt schriftelijk binnen 2 weken de ontvangst van de klacht.

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen als aan de aspecten genoemd in artikel 4 voldaan is.

De wijze van afhandeling is als volgt:

- De bewindvoerder hoort de cliënt, waarbij de cliënt de klacht zo nodig verder toegelicht en/of verduidelijkt. Indien gewenst kan een collega van de organisatie gevraagd worden bij dit gesprek aanwezig te zijn en te bemiddelen.
- De bewindvoerder lost de klacht zo spoedig mogelijk op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt.

De bewindvoerder kan de klacht niet ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren.

De beslissing wordt binnen 6 weken na datum ontvangst van de klacht verzonden aan de cliënt.

Artikel 6 Niet-behandeling

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de branchevereniging BPBI, de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- De inhoud van de klacht niet voldoet aan de aspecten in artikel 4.

Artikel 7 Bezwaar

Indien de klacht naar de mening van de cliënt niet naar tevredenheid is behandeld en/of opgelost,

dan kan de cliënt een bezwaar indienen bij:

- De organisatie Assist Bescherming & Beheer. Een mede vennoot zal pogen de klacht alsnog naar tevredenheid op te lossen.
- De branchevereniging BPBI.
- Bij de kantonrechter waaronder het bewind valt.

Artikel 8 Procedure benadeling bezwaar

De procedure voor de behandeling van een bezwaar volgt in hoofdlijnen die van de behandeling van een klacht.

De bewindvoerder zal in het algemeen de mening en het advies van een collega van de organisatie vragen.

Artikel 9 Archivering

De bewindvoerder archiveert de bezwaren en klachten en de wijze van afhandeling.

Per jaar wordt bijgehouden:

- Het aantal klachten dat in dat jaar is ingediend.
- Het aantal klachten dat in dat jaar binnen 6 weken is afgehandeld
- Het aantal klachten dat in dat jaar gegrond is verklaard
- De wijziging in de werkwijze naar aanleiding van één of meer klachten die gegrond waren

Artikel 10 Geheimhouding

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

Artikel 11 In werking treding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017 en geldt voor onbepaalde tijd

