

Klachtenreglement AB Bewindvoering BV

AB Bewindvoering BV wil er alles aan doen om U tevreden te stellen over haar werkzaamheden. Mocht U desondanks niet tevreden zijn over de dienstverlening, dan willen wij er graag samen met U uitkomen. Wanneer U van mening bent dat AB Bewindvoering BV in gebreke blijft, kunt u onderstaande procedure volgen.

1. Begripsbepaling

| | |
|----------------------|---|
| Organisatie | : AB Bewindvoering BV |
| Directie | : C.Amkoum & M.Boere |
| Bewindvoerder | : Diegene, die door de kantonrechter ambtshalve is aangewezen om het vermogen van de rechthebbende te beheren en erover te beschikken. |
| Medewerker | : Een persoon die bij AB Bewindvoering BV werkzaam is. |
| Klager | : Een persoon die een klacht indient. |
| Cliënt | : Een onder bewind gestelde, over wie AB Bewindvoering BV is benoemd, of iemand met wie AB Bewindvoering BV een overeenkomst budgetbeheer heeft gesloten, danwel iemand waarvoor AB Bewindvoering BV de administratie verzorgt. |
| Bezwaar | : Een tot uiting gebrachte onvrede die ter kennis van AB Bewindvoering BV is gebracht over de dienstverlening van AB Bewindvoering BV. |
| Klacht | : Een ingediende uiting van onvrede bij AB Bewindvoering BV over de dienstverlening van AB Bewindvoering BV. |

2. Regeling

Deze regeling is bedoeld voor cliënten van AB Bewindvoering BV of vertegenwoordigers van cliënten van AB Bewindvoering BV die niet tevreden zijn over een of meerdere handelingen van een medewerker of een procedure van AB Bewindvoering BV en hierover een klacht willen indienen.

3. Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie.

De directie behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden, dan kan hij/zij een klacht indienen.

4. Klachten

Een klacht moet worden ondertekend en bevat tenminste de volgende onderdelen:

- * Naam en adres indiener klacht
- * De dagtekening
- * Omschrijving waartegen de klacht gericht is

Een klacht kan gestuurd worden naar:

AB Bewindvoering BV
O.v.v. Klacht
Postbus 216
1270 AE Huizen

5. Wie kan een klacht indienen?

- * Rechthebbende
- * Partner rechthebbende
- * Naaste familie
- * Instelling waar betrokkene wordt verzorgd of begeleid
- * Iedereen die van mening is dat het belang van rechthebbende in het geding is

6. Behandeling klacht

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door de directie op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

7. Niet in behandeling nemen van de klacht

- * Indien de klacht anoniem is.

8. Ongegrondverklaring van de klacht

Bij ongegrondverklaring van de klacht zullen we altijd een inhoudelijke toelichting geven op de ongegrondverklaring van de klacht.

9. Gegrondverklaring van de klacht en de gevolgen daarvan

Bij een gegrondverklaring van de klacht zullen we pogen de situatie in overeenstemming te brengen met deze gegrondverklaring. E.e.a. passend bij de omstandigheden van het geval.

10. Mogelijkheden bij ongegrondverklaring van de klacht

Indien bij een ongegrondverklaring van de klacht er geen sprake meer is van een vruchtbare samenwerking en/of een gebrek aan wederzijds vertrouwen, zullen we meewerken aan beëindiging van het ingestelde bewind.

11. Geheimhouding

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

12. Archivering

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Deze regeling treedt in werking op 3 maart 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.

