

Klachtenreglement Assist Bescherming & Beheer

Assist Bescherming & Beheer 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:** Assist Bescherming & Beheer
- **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 conform artikel 379, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek om een besluit tot instelling van een bewind kan verzoeken, te weten betrokkene zelf, diens partner en naaste familieleden en de instelling waar betrokkene wordt verzorgd of begeleid.

Artikel 3 Geschillen

Tussen betrokkene 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. Betrokkene 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 betrokkene. 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 betrokkene
- De datum van indiening
- Een omschrijving van de klacht, zo nodig onderbouwd met bewijsmateriaal

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 betrokkene, waarbij betrokkene 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 of te bemiddelen.
- De bewindvoerder probeert de klacht zo spoedig mogelijk op te lossen en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de betrokkene.

Artikel 6 Ongegronde klacht

Indien niet voldaan wordt aan één van punten van artikel 4 dan kan de klacht niet in behandeling worden genomen.

Betrokkene ontvangt in dat geval binnen 6 weken na indiening van de klacht een brief dat de klacht ongegrond is verklaard met toelichting.

Artikel 7 Gegronde klacht

Bij een gegronde klacht ontvangt betrokkene binnen 6 weken na indiening van de klacht een brief met toelichting waarom de klacht gegrond wordt verklaard.

Tevens wordt in deze brief uitgelegd welke gevolgen de bewindvoerder hieraan verbindt.

Artikel 8 Niet ontvankelijke klacht

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.
- Betrokkene ontvangt hierover binnen 6 weken een bericht met uitleg waarom de klacht niet ontvankelijk is verklaard.

Artikel 9 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 10 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 11 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 12 Inwerkingtreding

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

Assist Bescherming & Beheer
Willem Beumer
Postbus 987
6800 AZ Arnhem
Tel: 06 - 36428159
Email: willem@assistbewind.nl
Website: www.assistbewind.nl