

Klachtenregeling Sociaal Sterk Advies en Bewind

Artikel 1

Hieronder volgt een toelichting op een aantal begrippen die in deze regeling veelvuldig worden gebruikt:

- de Organisatie: hiermee wordt bedoeld 'Sociaal Sterk Advies en Bewind (KVK 87123835)'.
- de Bewindvoerder: hiermee wordt degene bedoeld die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.
- Cliënt(en): hiermee worden de natuurlijke personen bedoeld wiens goederen onder bewind zijn gesteld en waarbij de Organisatie is benoemd tot bewindvoerder. Dan wel met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten.
- de Klacht: hiermee wordt bedoeld een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de Organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de Organisatie.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor Cliënten van de Organisatie. Cliënten kunnen zich bij de indiening en behandeling van de Klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. De Klacht kan ingediend worden door betrokkene, zijn partner, naaste familieleden en de instelling waar Cliënt wordt verzorgd of die aan cliënt begeleiding biedt.

Artikel 3

Een Klacht kan bij voorkeur schriftelijk, maar ook digitaal of mondeling, worden ingediend bij de Bewindvoerder. Bij het indienen van de Klacht dient tenminste de volgende informatie te worden verstrekt:

- Naam, adres en BSN van de indiener
- De dagtekening
- De naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht
- Omschrijving van het gedrag/de handeling waartegen de klacht is gericht evenals het tijdstip van het omschreven gedrag/de handeling

Als aan bovenstaande niet is voldaan, dan zal de klacht niet in behandeling worden genomen. Hiervan wordt de melder uiterlijk binnen 10 werkdagen op de hoogte gesteld, te rekenen vanaf de datum poststempel.

Artikel 4

Cliënt ontvangt uiterlijk binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht, te rekenen vanaf datum poststempel.

Artikel 5

5.1

De klacht wordt binnen uiterlijk 6 weken behandeld door de Bewindvoerder.

5.2

De Bewindvoerder stelt een onderzoek in, waarbij Cliënt wordt gehoord. Er wordt eerst geprobeerd om de klacht door bemiddeling op te lossen. De Cliënt wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn of zullen worden ondernomen.

5.3

De Organisatie onderzoekt of hetgeen waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de Organisatie zich heeft verbonden.

5.4

Als cliënt de uitkomst niet ziet als een oplossing, heeft deze de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de toezichthoudende kantonrechter.

5.5

Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming.

Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen, dan wel de behandeling wordt gestaakt als:

- Cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- De klacht anoniem wordt gedaan.

Artikel 7

Elke klacht wordt geregistreerd en gearhiveerd in het klachtenregister, waar tevens de oplossing of afdoening wordt vastgelegd.