

KLACHTENREGLEMENT

“oostenbach bewind & mentor”

1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: “oostenbach bewind & mentor”;
- Bewindvoerder: Mr. J.P.M. Oostenbach;
- Mentor: Mr. J.P.M. Oostenbach;
- Bezwaarmaker: Degene die het bezwaar indient;
- Klager: Degene die de klacht indient;
- Cliënt/ klager: Degene bij wie de organisatie tot bewindvoerder of tot mentor is benoemd of zij genoemd in artikel 379, 1^e en 2^e lid Boek 1 BW;
- Bezwaar: Een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

2 Geldigheid

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van “oostenbach bewind & mentor”

3 Bezwaar

- 3.1** Een bezwaar kan door de klager zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend;
- 3.2** Een bezwaar wordt door de organisatie zo spoedig mogelijk behandeld.
- 3.3** De organisatie zal eerst in een gesprek met de cliënt het bezwaar bespreken om tot een voor de cliënt aanvaardbare oplossing te komen.

4 Klacht

- 4.1** Als de cliënt na dit gesprek zijn bezwaar handhaaft, wordt dit bezwaar gezien als een klacht;
- 4.2** Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:
 - naam en adres van de klager;
 - een dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht.
- 4.3** De organisatie stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid hun zienswijze op de klacht schriftelijk te verduidelijken;
- 4.4** Klager en aangeklaagde ontvangen over en weer elkaars zienswijze;
- 4.5** Hierna wordt een zitting belegd waarin klager en aangeklaagde door middel van een mondelinge behandeling hun zienswijzen kunnen toelichten;

- 4.6** De organisatie, vertegenwoordigd door de bewindvoerder, neemt daarna een beslissing over de klacht en de naar aanleiding hiervan te ondernemen acties;
- 4.7** Klager wordt zo spoedig mogelijk, docht uiterlijk binnen 14 dagen na de mondelinge behandeling van de klacht, schriftelijk ingelicht over de door de organisatie te ondernemen acties naar aanleiding van de klacht;
- 4.8** Getracht wordt de klacht binnen 6 weken na indiening af te handelen.

5. Ontvankelijkheid/Behandeling

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

- de klager niet ontvankelijk is;
- de klager en/of de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht tot een rechter wendt;
- de klacht anoniem is.

6 Geheimhouding

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Er wordt alleen informatie bij derden opgevraagd na voorafgaande schriftelijke toestemming van de cliënt.

7 Klachtenregistratie/Archivering

7.1 Ingekomen klachten worden door de klachtencoördinator geregistreerd en gepubliceerd in het jaarverslag van "oostenbach bewind & mentor" naar:

- aantal klachten;
- onderwerp van de klacht;
- aard van de klacht;
- wijze van afdoening;
- n.a.v. de klacht getroffen maatregelen;
- evt. andere kenmerken die relevante informatie kunnen opleveren.

7.2 De bewindvoerder / mentor archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem.

8 Werkingsduur

Deze regeling treedt in werking op 01-06-2016 en geldt voor onbepaalde tijd.