

Klachtenreglement

B.B.O.

Bewindvoering

Datum: 01-02-2015

Onderwerp: Klachtenreglement

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie:	Beschermings Bewind Overijssel (B.B.O.)
Bewindvoerder:	Degene die het bewind uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
Vervanger:	Degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht ten opzichte van de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen die onder bewind zijn gesteld bij B.B.O.;
Client:	Persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en waarbij B.B.O. tot bewindvoerder is aangesteld;
Bezwaar:	Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van B.B.O.;
Klacht:	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij B.B.O. ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van B.B.O..

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten die onder bewind zijn gesteld bij B.B.O..

Behandeling klachten

Artikel 2

- De klacht wordt in ontvangst genomen
- De klacht wordt inhoudelijk beoordeelt
- Er volgt een conclusie

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door B.B.O. of zijn vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door B.B.O. of zijn vervanger is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij/ zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- Naam indiener,
- Adres indiener,
- Woon of vestigingsplaats indiener,
- De feiten en gronden waarop de klacht berust, motivatie van de klacht en het tijdstip,
- Eventuele bewijsstukken,
- Handtekening.

Klachten dienen gedagtekend te zijn.

Artikel 5

B.B.O. of zijn vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 14 dagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

Artikel 6

- De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door B.B.O. of zijn vervanger, uiterlijk binnen zes weken, met inachtneming van het volgende:
 - B.B.O. of zijn vervanger hoort de cliënt;
 - B.B.O. of zijn vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.
- B.B.O. of zijn vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
 - In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
 - In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
 - En/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.
- Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

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.

Artikel 8

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt B.B.O. of zijn vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.

Slotbepaling

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 01-02-2015 en geldt voor onbepaalde tijd.