

Klachtenreglement

Yverius Bewindvoering beoogt kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te bieden. De situatie kan zich echter voordoen dat u als cliënt of betrokkene toch ontevreden bent over de dienstverlening. In dat geval vinden wij het allereerst zinvol om met elkaar in gesprek te gaan. Vaak ontstaan klachten door misverstanden, die in een gesprek kunnen worden rechtgezet en opgelost. Daarnaast kan een klacht een organisatie de kans geven om iets te herstellen en/of te verbeteren. Dit kan ook andere cliënten weer ten goede komen. Indien u niet tevreden bent over de uitkomst van het gesprek, dan bestaat de mogelijkheid om een officiële schriftelijke klacht in te dienen. In de onderstaande klachtenregeling staan de mogelijkheden en de procedures beschreven. Yverius Bewindvoering streeft er dan ook naar om zo zorgvuldig mogelijk om te gaan met eventuele bezwaren en/of klachten.

Algemene bepalingen

Artikel 1 In deze regeling worden de volgende begrippen gehanteerd:

De organisatie: Yverius Bewindvoering (KvK-nummer: 72250658)

Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.

Cliënt: een persoon die bij Yverius Bewindvoering onder bewind is gesteld.

Vervanger: degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie.

Bezwaar: een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede of ongenoegen over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2 Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Yverius Bewindvoering. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

3.1 Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, doch binnen zeven dagen, behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

3.2 De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4 Een klacht kan zowel schriftelijk als per e-mail (info@yveriusbewindvoering.nl) worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van het volgende: a. naam en adres van de indiener; b. de dagtekening; c. weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip; d. handtekening. Wanneer de klacht niet is gedagtekend, wordt deze geacht te zijn gedagtekend op de dag van ontvangst.

Artikel 5 De bewindvoerder of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf dagen, te rekenen vanaf de datum van de poststempel dan wel de datum van de e-mail.

Artikel 6

6.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch binnen drie weken, behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. Echter, met inachtneming van de volgende punten:

- a. de bewindvoerder of diens vervanger hoort de cliënt;
- b. de bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.

6.2 Bij de behandeling van een klacht gaat de bewindvoerder of diens vervanger na of de gedraging waarover is geklaagd:

- a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
- c. en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

6.3 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.

6.4 Indien de klacht gegrond wordt verklaard, dan wordt getracht om het voorval te herstellen. Hier wordt de cliënt zowel mondeling als schriftelijk van op de hoogte gebracht.

6.5 Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, dan wordt cliënt hiervan zowel mondeling als schriftelijk van op de hoogte gesteld.

6.6 Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 7

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

- a. de klacht anoniem is;
- b. het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden, tenzij dit naar redelijkheid niet eerder bekend was of had kunnen zijn.

7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

7.3 Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de bewindvoerder, kan hij/zij de klacht schriftelijk kenbaar maken bij de kantonrechter.

Artikel 8

8.1 Elk bezwaar en elke klacht wordt direct gemeld aan de bewindvoerder of diens vervanger. Deze vermeldt het bezwaar en de klacht op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar of klacht.

8.2 Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier. De (afgedane) klachten worden bijgehouden in een klachtendossier.

Slotbepalingen

Artikel 9 Deze regeling treedt in werking op 01-11-2018 en geldt voor onbepaalde tijd.