

Klachtenregeling Stichting Belana Bewind & Inkomensbeheer

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Organisatie** Stichting Belana Bewind & Inkomensbeheer
- **Bedrijfsleiding** Yana Kazakevich-Tok
- **Brancheorganisatie** Vereniging voor Wettelijk Vertegenwoordigers (VeWeVe)
- **Cliënt** Een natuurlijk persoon bij wie Stichting Belana Bewind & Inkomensbeheer tot bewindvoerder/curator en/of mentor is benoemd of iemand met wie Stichting Belana Bewind & Inkomensbeheer een overeenkomst voor Inkomstenbeheer heeft gesloten
- **Klacht** Een schriftelijk ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Stichting Belana Bewind & Inkomensbeheer door of namens cliënt.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van genoemde organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- naam en adres van de cliënt,
- de datum van melding van de klacht en
- een omschrijving van de klacht.

Het formulier 'Klachtenformulier Stichting BELANA Bewind & Inkomensbeheer' dient volledig en naar waarheid te worden ingevuld. Het formulier mag zowel per e-mail als per post worden ingediend.

Artikel 3

Klachten worden terstond gemeld bij de bewindvoerder van Stichting Belana Bewind & Inkomensbeheer. Deze stelt een onderzoek in, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Artikel 4

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder. De maximale termijn voor het behandelen van een klacht bedraagt 6 weken. Bij wijze van behandeling wordt gewerkt met inachtneming van het volgende:

- de bewindvoerder hoort de cliënt,
- Indien de bewindvoerder van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is deelt deze dat schriftelijke mede aan de cliënt,
- de bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt,



- de bewindvoerder 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 heeft verbonden,
- na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Indien binnen vier weken na indiening van de klacht er in de ogen van de cliënt geen sprake is van een bevredigende oplossing wordt als mediator een extern bureau ingeschakeld waarmee Stichting Belana Bewind & Inkomensbeheer een samenwerkingsverband onderhoudt.

Artikel 5

Na maximaal 6 weken wordt schriftelijk aan de cliënt medegedeeld of Stichting Belana Bewind & Inkomensbeheer de klacht gegrond of ongegrond heeft verklaard. Indien de klacht gegrond is verklaard wordt er een gesprek ingepland om te kijken naar een gepaste oplossing. Indien de klacht ongegrond is verklaard, heeft cliënt de mogelijkheid om de klacht te rapporteren aan de rechtbank. De rechter bepaald dan over een eventuele wijziging of opheffing bewindvoerder.

Artikel 6

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 kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend,
- het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden,
- de klacht anoniem is.

De bewindvoerder archiveert de afgedane klachten.

Artikel 7

Eenieder die bij een behandeling van een klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1-8-2016 en geldt voor onbepaalde tijd.

