

Betreft: Revisie:	Bezwaren- en klachtenregeling 1	Document: Uitgifte datum:	KH-PROC-006 01-12-08/01-12-08
----------------------	---	------------------------------	----------------------------------

Algemene bepalingen

Artikel 1

Begripsbepaling:

- organisatie: Stichting Bewindvoering Cliëntengelden (SBC);
- bedrijfsleiding: Directie;
- bewindvoerder/
Inkomensbeheerder: Contactpersoon;
- medewerker Cluster Coördinator ;
- brancheorganisatie Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en
Inkomensbeheerders;
- cliënt: Een onderbewind of curatele gestelde persoon waarbij SBC tot
bewindvoerder of curator is benoemd;
Een persoon waarbij SBC tot mentor is benoemd;
Een persoon met wie de SBC een overeenkomst tot dienstverlening heeft
gesloten;
- bezwaar Een schriftelijk ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede
over de dienstverlening van de organisatie;
- klacht Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij een onderneming ingediende
uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze regeling geldt voor de cliënten in geval van inkomensbeheer en administratieve ondersteuning alsmede voor degene die op basis van de artikelen 379, 432 en 451 eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek een verzoek tot instelling van curatele respectievelijke bewind of mentorschap mogen indienen. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder
- De datum van vermelding bezwaar of klacht;
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de contactpersoon die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met cliënt op te lossen.

Lukt dat niet dan brengt de bewindvoerder het bezwaar ter kennis aan de directie.

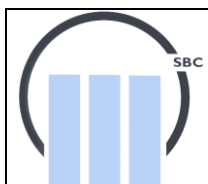
Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bedrijfsleiding is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

Artikel 4

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de met registratie belaste medewerker. Deze vermeldt het bezwaar op een voorgedrukt en genummerd formulier en deelt cliënt zo nodig mede wanneer de cliënt antwoord krijgt op zijn bezwaar.

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die er voor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwarenformulier.



Betreft: Revisie:	Bezwaren- en klachtenregeling 1	Document: Uitgifte datum:	KH-PROC-006 01-12-08/01-12-08
----------------------	---	------------------------------	----------------------------------

Klachten

Artikel 5

Klachten worden meteen gemeld aan de contactpersoon. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt cliënt daarvan schriftelijke bericht.

Indien binnen 2 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de contactpersoon voorgelegd aan de bedrijfsleiding.

Indien binnen 4 à 6 weken na voorlegging van de klacht aan de bedrijfsleiding geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de bedrijfsleiding voorgelegd aan de branchevereniging.

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bedrijfsleiding.

De wijze van behandeling wordt bepaald door de bedrijfsleiding, echter met inachtneming van het volgende:

- De bedrijfsleiding hoort de cliënt en de contactpersoon, tenzij bedrijfsleiding van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is;
- De bedrijfsleiding deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en contactpersoon;
- De bedrijfsleiding lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de contactpersoon.

De bedrijfsleiding 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.

De bedrijfsleiding van de organisatie kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt onmiddellijk een afschrift gezonden aan de cliënt en de contactpersoon.

Indien binnen 4 à 6 weken na voorlegging van de klacht aan de branchevereniging geen oplossing is bereikt, wordt door het bestuur van de organisatie uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Artikel 7

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend;
- Het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- De klacht anoniem is.

Artikel 8

De bedrijfsleiding archiveert de afgedane klachten.

Slotbepalingen

Artikel 9

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

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 december 2008 en geldt voor onbepaalde tijd.