

Bezwaar- en Klachtenregeling Sociaal Bewind

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

De organisatie: Sociaal Bewind

Bewindvoerder: M.J.P. Muijtjens

- Degene die door de Rechtbank is aangesteld als beschermingsbewindvoerder over de cliënt en daarvoor Rekening en Verantwoording aflegt.
- Cliënt: Degene die met Sociaal Bewind een budgetbeheer of bewindvoering overeenkomst heeft gesloten
- Bezwaar: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Sociaal Bewind
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Sociaal Bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Sociaal Bewind. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zij kunnen zich daarvoor richten tot Sociaal Bewind, Postbus 65-34, 7202 AC Zutphen.

Bezwaren

Artikel 3

3.1 Een bezwaar wordt binnen 3 weken na ontvangst behandeld door Sociaal Bewind. Sociaal Bewind tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

3.2 Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

3.3 De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door Sociaal Bewind is afgedaan.

3.4 Is de cliënt naar zijn of haar mening niet tevreden gesteld dan kan hij / zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

4.1 Een klacht dient ten minste te bevatten:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;

- De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
 - Een omschrijving van het gedrag / de handeling waartegen de klacht is gericht evenals het tijdstip van het gedrag / de handeling.
 - Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 7 werkdagen hiervan bericht.

4.2 Sociaal Bewind stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.

4.3 Sociaal Bewind zal nagaan of het geen waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Sociaal Bewind zich heeft verbonden.

4.4 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

4.5 Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de AVG.

4.6 Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

4.7 Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

4.8 Indien de cliënt van mening is dat waartoe Sociaal Bewind geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn/haar klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Vereniging voor Wettelijke Vertegenwoordigers (VeWeVe).

Registratie en rapportage

Artikel 5

5.1 Elk bezwaar wordt geregistreerd in een Bezwarenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandelingdatum meegedeeld.

5.2 Elke klacht wordt geregistreerd in een Klachtenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandelingdatum meegedeeld

5.3 Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

Slotbepalingen

Artikel 6

6.1 Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en /of uitlating betreft die langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht heeft / hebben plaatsgevonden.

6.2 Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

6.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7

Deze regeling treedt in werking op 01-07-2020 en geldt voor onbepaalde tijd.