



KLACHTENREGELING BOOMS BEWIND

Algemene bepalingen

Artikel 1: definities en begrippen:

Organisatie: Booms Bewind

Bewindvoerder: mw.drs. M. Booms

Clïënt: degene die onder bewind is gesteld van de bewindvoerder

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

Artikel 2:

Deze klachtenregeling is geldig voor cliënten van Booms Bewind.

De cliënt kan zich bij de indiening of behandeling van een klacht door iemand laten bijstaan. Een klacht dient schriftelijk te worden gemeld en moet minimaal het volgende bevatten:

- naam en adres van de melder
- de datum waarop de klacht ontstaan is.
- omschrijving van de klacht

Artikel 3:

Elke klacht die conform artikel 2 wordt ingediend, wordt door de bewindvoerder geregistreerd en na afhandeling gearchiveerd. De indiener van de klacht krijgt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht.

Artikel 4:

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien het feit waarover geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. De behandeling van een klacht wordt gestopt als de cliënt zich vóór of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de rechter wendt.

Artikel 5:

De klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen door de bewindvoerder en afgehandeld binnen een termijn van maximaal zes weken. Met in achtneming van het volgende:

- a. De bewindvoerder hoort de cliënt en indiener van de klacht;
- b. De bewindvoerder lost de klacht indien mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat schriftelijk of per e-mail mee aan de cliënt en indiener van de klacht.

De bewindvoerder gaat 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. onder afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Artikel 6:

De cliënt en indiener van de klacht worden schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Mochten er vervolgmaatregelen voortvloeien uit de afhandeling van de klacht, dan zal dat ook worden medegedeeld aan de cliënt. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, ontvangt de cliënt en indiener van de klacht een toelichting hierop.



BOOMS BEWIND
Financiële zorg & aandacht

Artikel 7:

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, kunnen zowel de cliënt of indiener van de klacht als de bewindvoerder deze voorleggen aan de toezichthoudende kantonrechter.

Slotbepaling

Artikel 8:

Deze klachtenregeling treedt in werking op 01-06-2020 en geldt voor onbepaalde tijd.