

Klachtenreglement Disposita Bewindvoering en Mentorschap

Algemene bepalingen

Disposita Bewindvoering en Mentorschap heeft een klachtenregeling opgesteld. Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat ieder op een correcte manier wordt bejegend, volgens de heersende waarden en normen die gelden in de Nederlandse samenleving.

Klachten worden zorgvuldig behandeld conform het klachtenreglement. Dit reglement kan op verzoek van zowel cliënten als van derden worden opgevraagd. Binnen drie werkdagen worden deze toegezonden.

In dit reglement wordt verstaan onder;

Organisatie:	Disposita Bewindvoering en Mentorschap
Bewindvoerder, mentor of curator:	Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording daarover aflegt.
Klachtenbehandelaar:	Een persoon buiten de organisatie die met de klachtenafhandeling wordt belast, niet zijnde de bewindvoerder van de desbetreffende cliënt mits de klacht de bewindvoerder betreft
Cliënt:	een onder bewind, mentorschap of curatele gesteld persoon bij de organisatie of bewindvoerder.
Klager:	Een onder bewind, mentorschap of curatele gestelde cliënt die bij de organisatie uiting zijn/haar onvrede over de dienstverlening van de organisatie heeft geuit.

Artikel 1

Inleiding

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 2

Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder, in eerste instantie telefonisch dan wel schriftelijk of bij een persoonlijk onderhoud met de cliënt met als doel het bezwaar op te lossen en weg te nemen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 3

Indienen klachten

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten;

- naam en adres van de indiener,
- de dagtekening,
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is.

Artikel 4

Behandeling klachten

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken behandeld door de klachtenbehandelaar. Deze stelt een onderzoek is, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht onvoldoende resultaat heeft opgeleverd naar het oordeel van de klager kan hij/zij zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

Artikel 5

Beoordeling klachten

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend,
- de klacht anoniem is,
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 2 maanden voor indiening heeft plaats gevonden.

Klachtenreglement Disposita Bewindvoering en Mentorschap

Artikel 6

Geheimhouding

Alle bewaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 7

Archivering

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Deze regeling treedt in werking op 01-03-2025 en geldt voor onbepaalde tijd.

Disposita Bewindvoering en Mentorschap

Postbus 39

5527 ZG Hapert

M: 06 13710269

E: Info@disposita.nl