

KLACHTENREGLEMENT HET GROENE HART BEWINDVOERING EN INKOMENSBEHEER

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Het Groene Hart Bewindvoering en Inkomensbeheer die optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;

Client:

een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en Het Groene Hart Bewindvoering benoemd is tot bewindvoerder, respectievelijk met wie Het Groene Hart Bewindvoering een overeenkomst heeft gesloten;

Bezwaar:

een mondeling of schriftelijk ter kennis van Het Groene Hart Bewindvoering gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Het Groene Hart Bewindvoering .

Klacht:

een schriftelijk als klacht bij Het Groene Hart Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Het Groene Hart Bewindvoering .

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Het Groene Hart Bewindvoering . Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door Het Groene Hart. Bewindvoering Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving waartegen de klacht is gericht en het tijdstip.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Klachten kunnen worden gericht aan:
Het Groene Hart Bewindvoering
Postbus 128
3632 ZT Loenen aan de Vecht

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

- Het Groene Hart Bewindvoering bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen.
- Het Groene Hart Bewindvoering administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 6 Geen verplichting tot klachtbehandeling

- Het Groene Hart Bewindvoering is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan of
- indien er langer dan 6 maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken.
- Het Groene Hart Bewindvoering is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht zal Het Groene Hart Bewindvoering de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 7 Hoor en wederhoor

- Het Groene Hart Bewindvoering stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.
- Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, aan hen toegezonden.

Artikel 8 Afhandeling klacht

- Het Groene Hart Bewindvoering 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 de cliënt daarvan schriftelijk bericht.
- De maximale afhandelingstermijn voor een klacht is gesteld op 6 weken zoals ook verplicht is gesteld in artikel 6 lid 2 sub c van het Besluit kwaliteitseisen curatoren beschermingsbewindvoerders en mentoren.
- Indien de cliënt van mening is dat Het Groene Hart Bewindvoering 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 Branchevereniging NBBI.

Artikel 9 Archivering

Het Groene Hart Bewindvoering archiveert de klachten. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 10 Geheimhouding

Alle bezwaren 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 11 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.