

KLACHTENREGLEMENT

Mocht u niet tevreden zijn over de dienstverlening en werkzaamheden van Inversie Bewind, dan wil ik graag met u tot een oplossing komen. Wanneer u van mening bent dat Inversie Bewind in gebreke blijft dan kunt u een klacht of bezwaar indienen. Hieronder staat beschreven welke stappen u daarvoor moet volgen.

1. Begripsbepaling

Organisatie: Inversie Bewind

Bewindvoerder: C.A. van Steenoven

Cliënt:

Een onder bewind gesteld persoon waarvoor de organisatie tot bewindvoerder is benoemd.

Betrokkene van cliënt:

Zij die professioneel betrokken, familie of de verzoeker zijn van onderbewindgestelde.

Bezwaar:

Een mondeling of schriftelijk aan Inversie Bewind ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Klacht:

Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Inversie Bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

2. Regeling

Deze regeling is uitsluitend bedoeld voor cliënten of betrokkene van cliënten van Inversie Bewind.

Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

3. Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk doch in ieder geval binnen 1 maand behandeld door de bewindvoerder van de organisatie. 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. Het bezwaar wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt en daarbij ook het verloop en/of uitkomst ervan.

4. Klachten

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de bewindvoerder. Na ontvangst wordt de klacht zo spoedig mogelijk behandeld, uiterlijk binnen een termijn van 1 maand na ontvangst. De bewindvoerder zal nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Lukt dit dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen of wordt gestaakt indien:

- 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.

Wanneer Inversie Bewind er niet uit komt dan kan de kantonrechter een beslissing nemen.

De klacht kan door de bewindvoerder ongegrond verklaard worden. Hier zal de cliënt schriftelijk over worden geïnformeerd. Wanneer de interne klachtenprocedure is doorlopen en de cliënt ontevreden is over het geboekte resultaat, kan betrokkene dit kenbaar maken bij de rechtbank. Alle schriftelijke klachten en de afhandeling hiervan worden bijgehouden in een klachtenregister. Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.

Inversie Bewind

Postbus

XXXX XX Zwolle

06-XXX XXX X