

Bezwaren- en klachtenregeling PUUR Bewindvoering

Artikel 1:

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: PUUR Bewindvoering.
- Bedrijfsleiding: De eigenaar van PUUR Bewindvoering.
- Bewindvoerder: De verantwoordelijke voor de cliënten dossiers.
- Client: De onder bewind, curatele of mentoraat gestelde bij wie PUUR Bewindvoering is benoemd of iemand met wie PUUR Bewindvoering een overeenkomst heeft gesloten.
- Bezwaar: Een schriftelijk ter kennis van PUUR Bewindvoering gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van PUUR Bewindvoering.
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij PUUR Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van PUUR Bewindvoering.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van PUUR Bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend onder vermelding van:

- Naam en adres van de melder
- De datum van het bezwaar of klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of klacht

Bezwaren

Artikel 3

Een Bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de klant beheert. 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.

Artikel 4

Elk bezwaar en de wijze waarop het is afgedaan wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. De bedrijfsleiding archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.

Klachten

Artikel 5

Klachten worden terstond gemeld aan de bedrijfsleiding. Deze 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. Indien na 2 maanden na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klacht door de bedrijfsleiding van PUUR Bewindvoering voorgelegd aan de branchevereniging.

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bedrijfsleiding. De wijze van behandeling wordt bepaald door de bedrijfsleiding, echter met inachtneming van het volgende:

- De bedrijfsleiding hoort de cliënt en de bewindvoerder, tenzij de bedrijfsleiding unaniem van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.
- De bedrijfsleiding deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder.
- De bedrijfsleiding lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder.

De bedrijfsleiding van PUUR Bewindvoering gaat na of de gedragingen waarover is geklaagd:

- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor PUUR Bewindvoering geldende regeling;
- in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe PUUR Bewindvoering zich heeft verbonden en/of;
- na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De bedrijfsleiding kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de bewindvoerder.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid uw klacht na behandeling door onze organisatie voor te leggen aan de klachtencommissie van een branchevereniging.

Artikel 7

Een klacht wordt niet in behandeling genomen, of de behandeling wordt gestaakt als:

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- Het feit waarover geklaagd wordt, langer dan 3 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- De klacht anoniem is

Artikel 8

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit Reglement.

Artikel 9

De bedrijfsleiding van PUUR Bewindvoering archiveert de afgedane klachten

Slotbepaling

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 december 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.