

Klachtenregeling Linde Bewind

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- - Organisatie: Linde Bewind
- - Bewindvoerder: De operationele bewindvoerder die de eindverantwoordelijkheid draagt in het betreffende cliëntendossier;
- - Mentor: De mentor die de eindverantwoordelijkheid draagt in het betreffende cliëntendossier.
- - Medewerker: Iedere andere medewerker van de organisatie dan de bewindvoerder;
- - Cliënt: Een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld bij Linde Bewind en/of over wie Linde Bewind het mentorschap uitvoert.
- - Bezwaar: Een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;
- - Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie of individuele medewerker;

Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt allereerst voor cliënten van Linde Bewind. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een bezwaar of klacht kan tevens worden ingediend door degene die gerechtigd is om toepassing van bewindvoering of mentorschap te verzoeken zoals bedoeld in art. 432, en 451 eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

BEZWAREN

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen, behandeld door de bewindvoerder of mentor. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder of mentor is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden met wijze waarop het bezwaar is afgehandeld dan kan hij een klacht indienen.

TELEFOON

EMAIL

WEBSITE

Linde Bewind, Postbus 14697, 1001 LD, Amsterdam

06 8102 6583

info@lindebewind.nl

www.lindebewind.nl

KvK nummer: 65374401, IBAN: NL54ABNA 0542 6390 25

KLACHTEN

Artikel 4

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na indiening in behandeling genomen door de bewindvoerder/ mentor.

Klachten dienen alleen schriftelijk ingediend te worden. Een klacht moet in ieder geval de volgende punten bevatten:

- naam en adres van de cliënt;
- de datum;
- de klacht moet duidelijk omschreven worden;
- de klacht dient binnen 6 maanden na het voorval ingediend te worden.

Mocht aan een van deze eisen niet worden voldaan dan kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Hiervan krijgt de cliënt binnen 5 dagen bericht.

Artikel 5

De bewindvoerder stelt een onderzoek in, tenzij de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. Dit wordt dan schriftelijk en met reden omkleed meegedeeld. De cliënt wordt gehoord en getracht wordt de klacht binnen 4 weken na indiening van de klacht op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. De bewindvoerder/ mentor gaat in ieder geval na of de gedraging waarover is geklaagd, in strijd is met een wettelijk voorschrift of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Artikel 6

Klachten welke betrekking hebben op gebeurtenissen die langer dan 6 maanden voor indiening hebben plaatsgevonden, worden niet in behandeling genomen.

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.

Als een klacht anoniem wordt ingediend wordt deze niet behandeld.

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost dan kan de klager zich wenden tot de beroepsvereniging Horus of voor mentorschappen de NBPM, dan wel de kantontrechter.

Artikel 8

Indien de klacht gegrond wordt verklaard dan zal de bewindvoerder/mentor allereerst in overleg met de klager overeenstemming proberen te verkrijgen over de afhandeling hiervan en het verdere vervolg.

Artikel 9

De bewindvoerder/mentor of medewerker archiveert de afgedane klachten.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 10

Alle bezwaren en klachten van cliënten zullen door de organisatie met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 11

De regeling treedt in werking op 7 december 2017.

TELEFOON

EMAIL

WEBSITE

Linde Bewind, Postbus 14697, 1001 LD, Amsterdam

06 8102 6583

info@lindebewind.nl

www.lindebewind.nl

KvK nummer: 65374401, IBAN: NL54ABNA 0542 6390 25

TELEFOON

EMAIL

WEBSITE

Linde Bewind, Postbus 14697, 1001 LD, Amsterdam

06 8102 6583

info@lindebewind.nl

www.lindebewind.nl

KvK nummer: 65374401, IBAN: NL54ABNA 0542 6390 25