

Amstelland Bewind en Budgetbeheer
Postbus 155
1390 AD Abcoude

Telefoon 06-11011180
Hans@amstellandbewind.nl

Klachtenregeling Amstelland Bewind en Budgetbeheer

Algemene bepalingen:

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Amstelland Bewind en Budgetbeheer

De rechtspersoon die optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.

2. Directie:

Zij die belast is met de dagelijkse leiding van Amstelland Bewind en Budgetbeheer.

3. Medewerker/consulente:

Ieder ander personeelslid van Amstelland Bewind en Budgetbeheer.

4. Cliënt:

Een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en Amstelland Bewind en Budgetbeheer benoemd is tot bewindvoerder, respectievelijk met wie Amstelland Bewind en Budgetbeheer een overeenkomst heeft gesloten.

5. Bezwaar:

Een mondeling of schriftelijk ter kennis van Amstelland Bewind en Budgetbeheer gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Amstelland Bewind en Budgetbeheer.

6. Klacht:

Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Amstelland Bewind en Budgetbeheer ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door een medewerker van Amstelland Bewind en Budgetbeheer.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Amstelland Bewind en Budgetbeheer. 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 de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dit niet, dan brengt deze medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij eventueel na nader overleg met de desbetreffende cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden over de afhandeling, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet ondertekend zijn en ten minste bevatten:

- de naam en het adres van de indiener

- de dagtekening

- een omschrijving waartegen de klacht is gericht en het tijdstip. De klacht dient duidelijk omschreven te worden.

2. De klacht dient betrekking te hebben op onvrede over de dienstverlening van Amstelland Bewind en Budgetbeheer dan wel behandeling door een personeelslid van Amstelland Bewind en Budgetbeheer.

3. De klacht mag niet later ingediend zijn dan één jaar na ontstaansdatum.

4. Alle voor de afhandeling van de klacht relevante documenten, eventueel waarvoor toestemming van de cliënt nodig is, dienen beschikbaar te zijn en te worden gesteld.

De cliënt ontvangt binnen 8 dagen een ontvangstbevestiging.

Klachten worden terstond gemeld aan de directie. Deze zal nagaan of de klacht door bemiddeling kan

worden opgelost. Lukt dit, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen 2 maanden na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en kan de klacht worden voorgelegd aan de rechtbank.

Artikel 6

De directie administreert en registreert binnengekomen klachten. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 7

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 8

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.