

Regeling bezwaren en klachten

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Raad van Toezicht: het toezichthoudend orgaan van de stichting;
- directeur: de directeur van de stichting;
- leidinggevende: een leidinggevende van de stichting;
- medewerker: iedere andere werknemer van de stichting dan de directeur;
- cliënt: een onder bewind gestelde bij wie de stichting tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de stichting een overeenkomst heeft gesloten;
- bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van de stichting gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de stichting. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen 6 weken behandeld door een van de leidinggevendenden Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De afronding wordt altijd schriftelijk bevestigd.

Lukt dat niet dan zal de leidinggevende de cliënt wijzen op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen bij de directeur.

Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats. Een ieder die bij de behandeling van het bezwaar is betrokken is verplicht tot geheimhouding. Er worden geen mededelingen aan de pers of aan andere media gedaan.

Indien een bezwaar één van de leidinggevende betreft zal de afhandeling van het bezwaar door de collega leidinggevende worden behandeld.

Artikel 4

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de leidinggevende. Deze registreert en bevestigt de ontvangst van het bezwaar. Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de betrokkenen. De afhandeling van het bezwaar wordt geregistreerd en gearhiveerd. De directeur rapporteert jaarlijks aan de Raad van Toezicht.

Klachten

Artikel 5

Schriftelijke klachten worden gericht aan de directeur. De directeur gaat na of de gedraging waarover geklaagd is :

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

De directeur kan de klacht niet ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond schriftelijk melding gemaakt aan de cliënt, een afschrift wordt gearhiveerd door de directeur. De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

Artikel 6

1. 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.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen te worden indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
3. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van de klacht is verplicht tot geheimhouding. Er worden geen mededelingen aan de pers of aan andere media gedaan.

Artikel 7

De directeur archiveert de afgedane klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan de Raad van Toezicht.

Slotbepaling

Artikel 8

Deze regeling vervangt met ingang van 9 oktober 2020 de regeling van 1 januari 2016 en geldt voor onbepaalde tijd.