



iedereeneencoach.nl

Curatele, bewind, mentorschap en psychosociale hulpverlening

Klachtenregeling

Artikel 1

1.1 In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: iedereeneencoach.nl.
- Bedrijfsleiding: de directie.
- Bewindvoerder/curator/mentor: de verantwoordelijke voor de cliëntendossiers.
- Medewerker: iedere andere werknemer dan de directie.
- Brancheorganisatie: de brancheorganisatie (NBPB) waarbij de organisatie is aangesloten.
- Cliënt: de persoon waarbij de organisatie of een aan de organisatie verbonden persoon is benoemd tot bewindvoerder, curator of mentor.
- Bezwaar: een schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

2.1 Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. 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 en voorzien zijn van het volgende:

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

Artikel 3 bezwaren

3.1 Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de organisatie. Deze tracht het bezwaar eerst telefonisch of schriftelijk met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevredengesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

- 3.2 Elk bezwaar en de wijze waarop deze is afgedaan wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt.
- 3.3 De bedrijfsleiding archiveert de bezwaren.

Artikel 4 klachten

- 4.1 Klachten worden gemeld aan de organisatie. De bedrijfsleiding stelt een onderzoek in, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. De cliënt ontvangt daarvan schriftelijk bericht.
- 4.2 Indien binnen acht weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de bedrijfsleiding voorgelegd aan de branchevereniging NBPB.
- 4.3 De bedrijfsleiding van de onderneming kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt.
- 4.4 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 waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - De klacht anoniem is.
- 4.5 De bedrijfsleiding van de onderneming archiveert de afgedane klachten.
- 4.6 Indien een klacht gegrond is, dan zal de desbetreffende procedure hierop aangepast worden om herhaling te voorkomen.
- 4.7 Indien de klacht ongegrond is, kan men zich wenden tot de branchevereniging (NBPB) waarbij de bewindvoerder is aangesloten. Deze procedure staat vermeld op de website van iedereeneencoach.nl.

Artikel 5 Slotbepalingen

- 5.1 Eenieder die bij de behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het verschil ter kennis zijn gekomen.

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.