

Klachtenregeling



Verhagen
Assistance

Klachtenregeling Verhagen Assistance

Uitgangspunten

Verhagen Assistance zal trachten de tenuitvoerlegging van de aan haar opgedragen taken zo zorgvuldig mogelijk te realiseren. De belangenbehartiging van de betrokkene zal hierbij altijd voorop staan.

Mocht één van de betrokken personen of organisaties menen dat zaken niet naar behoren zijn uitgevoerd volgt hieronder een interne klachtenregeling die gebruikt kan worden om dit feit voor nader onderzoek onder de aandacht te brengen.

Algemene bepalingen

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

Dienstverlening: de door Verhagen Assistance uit te voeren werkzaamheden op het gebied van budgetbeheer en beschermingsbewind.

Cliënt: de persoon waarvan een van de medewerk(st)ers van Verhagen Assistance optreedt als (assistent) bewindvoerder of budgetbeheerder.

Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Verhagen Assistance ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Verhagen Assistance en/of specifiek aandacht vragen bij Verhagen Assistance voor de door haar gehanteerde werkwijze.

Artikel 2.

Deze regeling geldt voor cliënten van Verhagen Assistance. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht. Tevens bestaat de mogelijkheid dat een klacht wordt ingediend door een partij genoemd in artikel 1:432 lid 1 en 2 BW.

Klachten

Artikel 3.

De cliënt kan zich, voor het indienen van een klacht, telefonisch, per post of per e-mail richten tot Verhagen Assistance. Het verdient de voorkeur om de klacht schriftelijk in te dienen.

Artikel 4.

De klacht zal behandeld worden door de directie of een medewerker van Verhagen Assistance. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader en hoort de cliënt. De klacht zal altijd behandeld worden door een ander dan degene waartegen de klacht is ingediend.

De cliënt ontvangt binnen veertien werkdagen een schriftelijke reactie waaruit blijkt dat zijn/haar klacht in behandeling is genomen, door wie dit behandeld wordt en op welke termijn hierover nader contact zal volgen. Dit nader contact kan bijvoorbeeld bestaan uit het verifiëren van de klacht, het uitwisselen van informatie omtrent de klacht e.d. bij de klager en/of andere personen of instanties.

Indien er sprake is van een gegronde klacht zal er, door middel van bemiddeling, gezocht worden naar een passende oplossing. Indien een klacht als ongegrond wordt beoordeeld wordt de cliënt hiervan op de hoogte gebracht. Tevens wordt toegelicht waarom deze klacht ongegrond is bevonden. Ook bij ongegronde klachten wordt gestreefd naar het verbeteren van de ontstane situatie door middel van bemiddeling.

Artikel 5.

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, dan wordt de cliënt door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 6.

Indien de behandeling via deze interne klachtenregeling onvoldoende resultaat heeft opgeleverd naar het oordeel van de cliënt kan hij/zij zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

Artikel 7.

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

Artikel 8.

Alle bij of voor Verhagen Assistance werkende personen hebben een schriftelijke verklaring afgegeven aangaande de eigen handelingsbekwaamheid, integriteit en onafhankelijkheid. Onderdeel hiervan is de plicht tot geheimhouding van alle ontvangen informatie in het kader van de uitvoering van het bewind. Deze geheimhouding strekt ook met betrekking tot deze klachtenregeling.

Artikel 9.

De directie archiveert de klachten in het centrale registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 10.

Alle documenten en gemaakte aantekeningen inzake een voorgelegde klacht zullen onderdeel uitmaken van het dossier van rechthebbende. Dit dossier is te allen tijde ter inzage beschikbaar voor rechthebbende.

Slotbepaling

Artikel 11.

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.