

KLACHTENREGELING

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: Stichting Bebon. De rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- Medewerker: iedere medewerker van Stichting Bebon;
- Klachtencomité: medewerker en bestuurslid van Stichting Bebon;
- Cliënt: een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en Stichting Bebon benoemd is tot bewindvoerder;
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van Stichting Bebon gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Stichting Bebon;
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Stichting Bebon ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Stichting Bebon.

Artikel 2

Het indienen van een klacht of het maken van bezwaar geldt uitsluitend voor cliënten van Stichting Bebon. Zij kunnen zich bij het indienen van een klacht of het maken van bezwaar door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

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 client op te lossen. Lukt het niet om tot een oplossing te komen, dan kan de client het bezwaar schriftelijk indienen bij de leidinggevende van Stichting Bebon. De client ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de leidinggevende is afgedaan. Is de client niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk ingediend worden. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener;
- de dagtekening;
- de omschrijving waartegen de klacht gericht is.

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door het klachtencomité van Stichting Bebon. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mee aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na de indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door Stichting Bebon schriftelijk op de hoogte gebracht dat de klacht kan worden voorgelegd aan de branchevereniging Horus.

Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een (kanton)rechter heeft gewend;
- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

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

Stichting Bebon archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en afdoening daarvan.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021