



elan
ZORGELOOS BEWIND

Klachtenreglement Bewind met Elan

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Bewindvoerder: de (rechts)persoon die optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
2. Directie: hij die is belast met de dagelijkse leiding van Bewind met ELAN;
3. Medewerkers: ieder ander personeelslid van Bewind met ELAN;
4. Cliënt: een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en Bewind met ELAN is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie Bewind met ELAN een overeenkomst heeft gesloten;
5. Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van Bewind met ELAN gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Bewind met ELAN;
6. Klacht: een schriftelijke en uitdrukkelijke klacht bij Bewind met ELAN ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening, dan wel behandeling door (een medewerker van) Bewind met ELAN.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Bewind met ELAN. 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 binnen 3 weken behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder of diens vervanger is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij/zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Vereisten voor klacht:

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet ondertekend zijn en moet tenminste 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 Bewind met ELAN
3. De klacht mag niet later zijn ingediend dan zes maanden na ontstaansdatum
4. Alle voor de afhandeling van de klacht relevante documenten, eventueel waarvoor toestemming van de cliënt nodig is, dienen beschikbaar te zijn.

De cliënt ontvangt binnen 8 dagen een ontvangstbevestiging. Indien 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 kantonrechter.

- 4.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende: ·
 - de bewindvoerder of diens vervanger hoort de cliënt;
 - de bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.
- 4.2 De bewindvoerder of diens vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd: ·
 - in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
 - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
 - na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- 4.3 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.
- 4.4 Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 5

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

Artikel 6

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 7

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.

Waar in dit reglement sprake is van het mannelijk geslacht, wordt, indien van toepassing, ook het vrouwelijk geslacht bedoeld.

Bewind met Elan
Postbus 420
2180 AK Hillegom
info@bewindmetelan.nl
085 130 58 18