

Klachtenreglement

Algemene bepalingen

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder

- Lindersen: de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder of inkomensbeheerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- Het management: de directie van Lindersen, welke belast is met de algemene leiding;
- Directeur: de directeur van Lindersen welke onderdeel is van het management;
- Medewerker: ieder andere medewerker van Lindersen dan de directeur en het management;
- Cliënt: een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind of inkomensbeheer zijn gesteld en Lindersen is benoemd is tot bewindvoerder of iemand waarmee Lindersen een overeenkomst heeft gesloten;
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van Lindersen gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Lindersen;
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Lindersen ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Lindersen.

Artikel 2.

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Lindersen. 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 zo spoedig mogelijk behandeld door de coördinator van het team dat het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dit niet dan brengt de coördinator het bezwaar ter kennis van de directeur. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel middels nader overleg met de cliënt en eventueel de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in de minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directeur is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4.

Klachten worden direct in behandeling genomen door de directeur. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en probeert de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dit dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien de klacht volgens cliënt een niet bevredigende oplossing biedt, zal de directeur de klacht, direct nadat de cliënt heeft aangegeven dat de wijze van oplossing niet bevredigend is, bespreken binnen het management van Lindersen. De cliënt zal schriftelijk in kennis worden gesteld van het feit dat de klacht is doorgestuurd naar het management.

Artikel 5.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door het management. De wijze van behandeling wordt bepaald door het management, met inachtneming van het volgende:

Klachtenreglement

Het management hoort de cliënt en de betrokken medewerker en eventueel de coördinator van het team, tenzij het management unaniem van oordeel is dat de klacht kennelijk ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.

Het management deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de betreffende medewerker en eventueel coördinator van het team. Indien binnen een maand na voorlegging van de klacht aan het management geen oplossing is bereikt, wordt door het management binnen een maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Het management gaat na of de gedragingen waarover is geklaagd

-In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Lindersen geldende regeling;

-In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Lindersen zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Het management kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt direct een afschrift verzonden aan de cliënt, de medewerker en eventueel de coördinator van het team.

Artikel 6.

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

Artikel 7.

De directeur of het management archiveert de afgedane bezwaren en klachten.

Artikel 8.

Wanneer de cliënt vindt dat er door het management geen bevredigend besluit is genomen ten aanzien van zijn klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen bij de branchevereniging (BPBI) waarbij Lindersen is aangesloten. Zij zal binnen twee weken kenbaar maken dat zij de klacht heeft ontvangen. Voor het in behandeling nemen van de klacht zal de BPBI administratiekosten bij de klager in rekening brengen, deze dienen vooraf te worden voldaan.

Slotbepaling

Artikel 9.

Alle bezwaren en klachten van cliënten zullen door Lindersen en door het verenigingsbureau van de BPBI met strikte geheimhouding worden behandeld. Er zal te allen tijde toestemming worden gevraagd aan cliënt wanneer het noodzakelijk mocht zijn om bij derden informatie op te vragen rondom de behandeling van het bezwaar en/of klacht.

Artikel 10.

Dit reglement treedt met ingang van 01 januari 2015 in werking en geldt voor onbepaalde tijd.