

Klachtenprocedure

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Aggelen Bewind: Aggelen Inkomensbeheer en Bewindvoering, kantoor houdende te Sittard, Postbus 385, 6130 AJ te Sittard.
- Cliënt: een onder bewind of onder curatele gestelde voor wie Aggelen Bewind tot bewindvoerder, mentor of curator is benoemd of andere cliënten met wie Aggelen Bewind een overeenkomst voor persoonlijke financiële ondersteuning heeft gesloten.
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk aan Aggelen Bewind ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Aggelen Bewind.
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Aggelen Bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Aggelen Bewind.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Aggelen Inkomensbeheer en Bewindvoering te Sittard. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is Aggelen Bewind de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Correspondentie kan worden gericht aan Aggelen Inkomensbeheer en Bewindvoering, Postbus 385, 6130 AJ Sittard.

Artikel 3

- Bezwaren worden door Aggelen Bewind vastgelegd in een register.
- Bezwaren worden gecategoriseerd in de volgende klasse:
 - Werkwijze bewindvoerder/budgetbeheerder;
 - Juridisch inhoudelijke aspecten rondom de dienstverlening;
 - Financiële aspecten rondom dienstverlening;
 - Klachten rondom de bewindvoering in het algemeen.
- Een bezwaar wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen. Getracht wordt om het bezwaar telefonisch en/of schriftelijk in overleg met de cliënt in der minne op te lossen.
- Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
- De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevredengesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

- Klachten worden door Aggelen Bewind geregistreerd in een register.
- Klachten worden gecategoriseerd in de volgende klasse:
 - Werkwijze bewindvoerder/budgetbeheerder;
 - Juridisch inhoudelijke aspecten rondom de dienstverlening;
 - Financiële aspecten rondom dienstverlening;
 - Klachten rondom de bewindvoering in het algemeen.
- De klager wordt gehoord en getracht wordt de klacht door bemiddeling op te lossen.
- Aggelen Bewind gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Aggelen Bewind zich heeft verbonden.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en ook van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.
- Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

Artikel 5

- Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
Als de klager het hier niet mee eens is, kan hij/zij voor onder bewind/mentor- en/of curatele klachten in beroep gaan bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders, Dorpsstraat 24ab, 2912 CB Nieuwekerk a/d IJssel.

Artikel 6

Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

Artikel 7

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

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.
Aggelen Inkomensbeheer en Bewindvoering
Postbus 385
6130 AJ Sittard
Telefoon 06-55180230
info@aggelenbewind.nl.