

Klachtenreglement Blits Bewind

Algemene bepalingen

Artikel 1

Organisatie:	Blits Bewind
Bewindvoerder:	Mevrouw I. Hesseling of mevrouw S. Unck
Vennoot:	Tweede vennoot van Blits Bewind, zijnde bovengenoemde
Brancheorganisatie:	VeWeVe Vereniging Wettelijke Vertegenwoordigers
Cliënt:	De persoon die onder bewind is gesteld bij één van de bewindvoerders van Blits Bewind.
Klacht:	Een schriftelijk uiting van onvrede over de bewindvoerder en/of de dienstverlening van Blits Bewind.

Artikel 2

De klachtenregeling is bedoeld voor de cliënt zelf, zijn/haar partner, naaste familieleden en/of de instelling/organisatie waar de cliënt wordt verzorgd of die de cliënt begeleidt. De cliënt kan zich bij de indiening en behandeling van de klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Een klacht dient schriftelijk te worden gemeld en moet minimaal het volgende bevatten:

- Naam en adres van de melder
- De datum waarop de klacht is ontstaan
- Een omschrijving van de klacht
- Een handtekening van de cliënt

Artikel 3

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt stop gezet indien:

- Er niet voldaan wordt aan artikel 2;
- De cliënt wendt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de rechter;
- Het feit waarover geklaagd wordt, heeft langer dan zes (6) maanden voor indiening van de klacht plaatsgevonden.

Artikel 4

Elke klacht wordt geregistreerd, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, daarbij krijgt de cliënt te horen wie de klacht behandelt. In principe wordt de klacht niet behandeld door de bewindvoerder waartegen de klacht is geuit, maar door de andere vennoot.

Artikel 5

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de vennoot, met een maximale termijn van zes weken. In voorkomende gevallen kan het iets langer duren wanneer bijvoorbeeld een derde partij moet worden geconsulteerd.

De vennoot bepaalt de wijze van afhandeling met inachtneming van het volgende:

1. De vennoot hoort de cliënt en de bewindvoerder tegen wie de klacht is ingediend, tenzij de vennoot van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of ongegrond is.
2. De vennoot deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en aan de betreffende bewindvoerder.
3. De vennoot lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en aan de bewindvoerder.
4. Indien binnen twee maanden na voorlegging van de klacht aan de vennoot geen oplossing is bereikt, wordt door de vennoot uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.
De vennoot gaat na of de gedraging/beslissing waarover is geklaagd:
 - In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Blits Bewind geldende regeling;

- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Blits Bewind zich heeft verbonden
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De vennoot kan de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond of gegrond verklaren. Van de beslissing wordt direct een afschrift gezonden aan de cliënt en de bewindvoerder.

Artikel 6

Indien de cliënt het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de branchevereniging VeWeVe of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit Reglement. Indien het noodzakelijk is om bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming van de cliënt worden gevraagd. Bij de behandeling van de klacht worden de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht genomen.

Artikel 8

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder de wijze waarop dit is gedaan vast in het registratiesysteem en wordt de klacht gearchiveerd.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.