

Klachtenreglement MoSa Bewindvoering

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie:	MoSa Bewindvoering, Postbus 85307, 3508 AH te Utrecht
Bewindvoerder:	degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
Cliënt:	een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten;
Bezwaar:	een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;
Klacht:	een schriftelijke en/of mondelinge bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt voor degene die gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek (cliënt, diens partner, naaste familie, instelling waar cliënt wordt verzorgd of begeleid). Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Voor het overige mag een ieder een klacht indienen.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder. 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 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

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Client vermeldt bij een schriftelijke klacht gelieve:

1. naam en adres van de indiener,
2. de dagtekening,
3. omschrijving van de klacht/motivatie van de klacht en het tijdstip ervan,
4. handtekening.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst. Klachten kunnen gestuurd worden naar Postbus 85307, 3508 AH te Utrecht of via het e-mailadres klacht@mosabewindvoering.nl. Wordt de klacht via e-mail gestuurd dan dient men de getekende brief in te scannen en te versturen.

Artikel 5

De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van de klacht per e-mail. Indien geen e-mailadres bekend is, gebeurt dit schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf datum poststempel.

Artikel 6

6.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:

- a. de bewindvoerder hoort de cliënt,
- b. de bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.

6.2 De bewindvoerder gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
- b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft,
- c. en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

6.3 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.

6.4 Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 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

8.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen als een klacht anoniem is.

8.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht indien mogelijk per e-mail, anders schriftelijk, in kennis gesteld.

8.3 Indien de klager het hier niet mee eens is, kan de klager zich wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

Artikel 9

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder de wijze waarop dat is gebeurd vast in het dossier van de desbetreffende cliënt.

Slotbepaling

.

MoSa Bewindvoering Versie 1.1

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.