

Klachtenreglement Kompas Zuidlaren

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

- Kompas Zuidlaren; de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder of inkomensbeheerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- Directie; de directie van Kompas Zuidlaren welke behelst is met de algemene leiding en strategievorming van de organisatie.
- Teamleider: een leidinggevende medewerker van Kompas Zuidlaren die medeverantwoordelijk is voor leiding en aansturing van Kompas Zuidlaren;
- Medewerker; ieder andere medewerker van Kompas Zuidlaren dan de directeur en het management;
- Cliënt; een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind of inkomensbeheer zijn gesteld en Kompas Zuidlaren benoemd is tot bewindvoerder of iemand met wie Kompas Zuidlaren een overeenkomst heeft gesloten;
- Bezwaar; een mondeling of schriftelijk ter kennis van Kompas Zuidlaren gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Kompas Zuidlaren;
- Klacht; een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Kompas Zuidlaren ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Kompas Zuidlaren;

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Kompas Zuidlaren. 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 teamleider van het team dat het dossier van de cliënt beheert. De teamleider heeft het mandaat van de directie om in overleg met de klant het bezwaar op te lossen. 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 teamleider is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Klachten worden terstond gemeld aan de teamleider. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien de klacht naar de mening van de cliënt een niet bevredigende oplossing biedt, zal de teamleider de klacht, terstond nadat de cliënt naar zijn mening heeft aangegeven dat de wijze van oplossing niet bevredigend is, bespreken binnen het teamleidersoverleg van Kompas Zuidlaren.

Artikel 5

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de teamleiders.

De wijze van behandeling wordt bepaald door de teamleiders, echter met inachtneming van het volgende;

De klacht wordt in behandeling gegeven van een teamleider die niet de directe teamleider is van de dossier behandelend medewerker. De afgevaardigde van de teamleiders hoort de cliënt en de betrokken medewerker, tenzij de teamleiders unaniem van oordeel zijn dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. De afgevaardigde teamleider deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de betreffende medewerker en de overige teamleiders. Indien binnen een maand na voorlegging van de klacht aan de teamleider geen oplossing is bereikt, wordt door de teamleider uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

De teamleider gaat na of de gedragingen waarover is geklaagd:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de Kompas Zuidlaren geldende regeling;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Kompas Zuidlaren zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De teamleider kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de medewerker.

Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de Rechtbank heeft gewend.

Artikel 7

De teamleiders archiveren de afgedane bezwaren en klachten en houder hiervan een registratie bij.

Artikel 8

Indien de cliënt van mening is dat de teamleider van Kompas Zuidlaren geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van zijn klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het verenigingsbureau van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI), gevestigd te 2912 CB Nieuwerkerk a/d IJssel, Dorpsstraat 24 AB. Een cliënt heeft de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen bij het verenigingsbureau. Voor het klachtenreglement van de BPBI verwijzen wij u naar de website van de BPBI, www.bpbi.nl.

Slotbepaling

Artikel 9

Alle bezwaren en klachten van cliënten zullen door Kompas Zuidlaren en door het verenigingsbureau Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 06 juni 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.