

KLACHTENREGLEMENT BBG

Beschermingsbewind Gelderland zet zich volledig in om u zo goed en correct mogelijk van dienst te zijn. Ondanks alle inspanningen kan er toch iets mis gaan, of dat u ontevreden bent over uw situatie. U kunt dan een klacht indienen.

Wij gaan ervan uit dat uw klacht te goeder trouw is en uiting geeft aan oprechte en gegronde zorg. Wij zullen u klacht dan ook uiterst serieus behandelen. Tevens geeft uw klacht ons de gelegenheid de fout te herstellen en onze dienstverlening eventueel te verbeteren.

Veel klachten ontstaan door misverstanden, die vaak in een goed gesprek rechtgezet kunnen worden. Een gesprek heeft dan ook onze voorkeur. In een gesprek kunnen veel problemen al worden opgelost. Als u nog steeds ontevreden bent, heeft u recht om een klacht in te dienen. U kunt de klacht formeel, schriftelijk indienen.

Artikel 1: Algemeen

Wij streven ernaar om de onvrede samen op te lossen. U kunt contact met ons opnemen vervolgens maken wij een afspraak voor een gesprek. Tijdens het gesprek kunt u aangeven waarover u ontevreden bent. Beschermingsbewind Gelderland zal zich inzetten om met u te kijken naar een passende oplossing. Dit kan ook betekenen dat de situatie ongewijzigd blijft.

Artikel 2: Wie kan er een klacht indienen

- U als cliënt Beschermingsbewind Gelderland
- Uw gemachtigde/hulpverlener kan namens u een klacht indienen

Een gemachtigde/hulpverlener hiervoor van u een getekende machtiging nodig.

Artikel 3: Wanneer geen klacht

1. Indien u nog niet geprobeerd heeft uw ontevredenheid in een gesprek samen met Beschermingsbewind op te lossen. U kunt nu (nog) geen klacht indienen; uw klacht is niet-ontvankelijk;
2. Indien u het niet eens bent met de uitkomst van het gesprek dat u met ons over uw ontevredenheid heeft gehad, dan moet uw klacht binnen 4 weken na voornoemd gesprek aan ons zijn verzonden. Als de 4 weken termijn is verstreken en u dient alsnog een klacht in, is uw klacht niet-ontvankelijk. Wij gebruiken de verzenddatum op de envelop om vast te stellen of uw klacht tijdig bij ons is ingediend (peildatum).

3. U kunt geen klacht indienen als het klachtenformulier onvolledig en/of onjuist is ingevuld, niet gedateerd is, niet door u is ondertekend (en door uw gemachtigde als u die heeft) of als bewijsstukken ontbreken nadat de geboden hersteltermijn is verstreken. De hersteltermijn begint nadat de uitnodiging voor een gesprek over uw ingediende klacht aan u is verzonden en eindigt na ons gesprek waarin u uw klacht kunt toelichten. In de uitnodiging staat vermeld welke bewijsstukken u alsnog moet overleggen. Doet u dit niet dan is uw klacht niet-ontvankelijk;
4. Heeft uw ontevredenheid niets te maken met de dienstverlening of met de werkwijze van Beschermingsbewind Gelderland? Wij kunnen uw klacht niet behandelen. Uw klacht is niet-ontvankelijk. Wij zullen u doorverwijzen naar de instantie waar u wel met uw onvrede terecht kunt;
5. Als wij uw dossier al afgesloten hebben of als de klacht niet door ons kan worden afgehandeld. Uw klacht wordt buiten behandeling gesteld. Wij zullen u doorverwijzen naar degene die uw dossier in behandeling heeft omdat bij hem/haar de informatie over uw situatie actueel is;
6. Indien er al een bezwaar- of beroepsprocedure (bij de Rechtbank of beroepsvereniging) loopt over uw ontevredenheid of een procedure die direct en/of indirect verband houdt met uw ontevredenheid kunt u geen klacht indienen. Uw klacht is niet-ontvankelijk;

Artikel 4: Hoe dient u een klacht in

U vraagt bij Beschermingsbewind om een klachtenformulier. U vult het klachtenformulier volledig en naar waarheid in. U zet de plaats en datum op het klachtenformulier en u plaatst zelf uw handtekening. Als u geholpen wordt door een gemachtigde of hulpverlener, dan ondertekent hij/zij het klachtenformulier ook. U stuurt het klachtenformulier, samen met alle bewijsstukken (eventueel met machtigingsformulier), op naar: Uw Bewind/Beschermingsbewind Gelderland, Postbus enz. **Zorg voor voldoende postzegels op de envelop!**

Uw klacht moet uiterlijk 4 weken na uw gesprek met ons, aan ons zijn verzonden. Wij gebruiken de verzenddatum op de envelop om vast te stellen of uw klacht tijdig bij ons is ingediend (peildatum). Als u het klachtenformulier zelf heeft gedateerd, ondertekend en tijdig aan ons heeft verzonden, dan gaan wij ervan uit dat u het klachtenreglement kent en/of hiervan op de hoogte had kunnen zijn. U kunt geen bezwaarschrift en/of beroepschrift indienen tegen het klachtenreglement en de beslissing op uw klacht.

Artikel 5: Klacht ingediend, hoe nu verder

Als de klacht bij ons is binnengekomen, krijgt u binnen 2 weken een ontvangstbevestiging en nodigen wij u uit voor een gesprek. Bij dit tweede gesprek zal naast de eigen bewindvoerder ook de bewindvoerder van het kantoor dat als achterwacht fungeert meekomen. Dit is Uw Bewind te Arnhem. In dit gesprek kunt u uitleggen waarom u de klacht heeft ingediend. U kunt ook uitleggen waarom tijdens ons eerdere gesprek uw ontevredenheid niet is weggenomen.

Daarnaast kunt u tijdens het gesprek nog bewijsstukken indienen om uw klacht te ondersteunen. Als uw klacht niet volledig is zullen wij u vragen de ontbrekende bewijsstukken aan ons op te sturen en/of mee te nemen naar het gesprek. Als uw klacht onjuistheden bevat zullen wij u vragen deze voorafgaande aan ons gesprek te corrigeren en hiervan bewijsstukken bij te voegen.

Als er tijdens het gesprek over uw ingediende klacht alsnog tot een oplossing wordt gekomen en/of nieuwe afspraken gemaakt is uw klacht afgehandeld. U krijgt hiervan bevestiging. Als dat niet het geval is zullen wij uw klacht gezamenlijk zorgvuldig onderzoeken en een beslissing nemen. Binnen 4 weken na ons gesprek (beslistermijn) krijgt u een brief toegestuurd waarin staat wat wij met uw klacht hebben gedaan en welke beslissing wij hebben genomen. Ook wordt in de brief uitgelegd waarom wij deze beslissing hebben genomen.

Verder staat in de brief welke (nieuwe) afspraken wij hebben gemaakt. Met deze brief moet u het doen. Zowel u als Beschermingsbewind Gelderland moet zich aan de gemaakte afspraken houden, tenzij is gebleken dat uw situatie is veranderd. Als uw situatie is veranderd maken wij nieuwe afspraken. Tot 3 weken voor het einde van de beslistermijn kunt u nog schriftelijk aanvullingen geven, vragen stellen of opmerkingen maken over uw ingediende klacht. Ook hiervoor geldt de verzenddatum als peildatum voor tijdig verzenden. Wij betrekken uw informatie bij de beslissing. Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u schriftelijk een brief sturen naar de rechtbank van het kanton waar u onder valt. Het juiste adres kunt u vinden op de beschikking tot onderbewindstelling. U kunt er ook voor kiezen eerst een klacht in te dienen bij de branchevereniging Horus (<https://www.horus.nl>).

Artikel 6: Tot slot

Wij zijn ervan overtuigd dat het niet tot een klacht hoeft te komen. Gaat er volgens u iets niet goed, dan willen wij u graag te woord staan. Wij vinden het fijn om uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden en uw mening te horen over onze dienstverlening. Dan kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.