

Klachtenreglement Zephan Financiële Zorg

Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door een cliënt, zijn echtgenoot, zijn geregistreerd partner dan wel andere levensgezel, zijn bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die het gezag over de rechthebbende uitoefent, zijn voogd, zijn curator, zijn mentor, het openbaar ministerie en door de instelling waar de rechthebbende wordt verzorgd of die aan de rechthebbende begeleiding biedt. Tevens door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar rechthebbende woonplaats heeft. En voor het overige mag iedereen een klacht indienen.

Bij wie en op welke wijze dat moet gebeuren

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk of per e-mail (middels een klachtenformulier, zie bijlage) door de partijen, welke hierboven genoemd zijn, worden ingediend bij de bewindvoerder of diens vervanger op dat moment. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

1. Naam en adres van de cliënt;
2. Indien afwijkend naam en adres, telefoonnummer van de indiener;
3. De dagtekening;
4. Weergave/motivatie van de klacht;
5. Handtekening.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Op welke wijze de klacht wordt afgehandeld

- 1) De bewindvoerder of dienst vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen te rekenen vanaf de datum poststempel en vermeld daarbij de afhandelingstermijn van de klacht.
- 2) Alle klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de klager worden gevraagd.
- 3) De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, uiterlijk binnen 6 weken, echter met inachtneming van het volgende:
 - a. De bewindvoerder of diens vervanger hoort de degene die een klacht heeft ingediend in persoon of telefonisch.
 - b. De bewindvoerder of dienst vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan degene die een klacht heeft ingediend.
 - c. Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht onderzocht. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
 - d. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of het feit waarover geklaagd is:
 - in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
 - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
 - of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Het vervolg bij een gegronde en een ongegronde klacht

- 1) Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.
- 2) Indien een klacht gegrond is dan overlegt de bewindvoerder met de degene die een klacht heeft ingediend hoe de klacht het beste opgelost kan worden.
- 3) Bij gegronde klachten kan een (vervolg) onderzoek worden ingesteld, degene die een klacht heeft ingediend dient hieraan volledige medewerking aan te verlenen.
- 4) Indien een klacht ongegrond is dan zal de bewindvoerder een toelichting hiervan geven aan de klager en tevens bespreken of dit gevolgen heeft voor de verdere dienstverlening.

Mogelijkheden voor de klager bij ongegrondverklaring van de klacht

Het is mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken aan de kantonrechter die de bewindvoerder heeft benoemd en aan wie de bewindvoerder rekening en verantwoording aflegt. De Kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor toe te passen.

Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen?

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- 1) het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgenomen;
- 2) de klacht anoniem is ingediend;
- 3) de klager of cliënt zich voor of tijdens behandeling van de klacht, met dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Bijlage: Klachtenformulier

Naam rechthebbende / klager:	
Naam gemachtigde / erfgenaam:	
Adres:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	
Naam bewindvoerder:	
Heeft u kennis genomen van ons klachtenregeling?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee (zie beschrijving klachtenregeling)
Loopt deze klacht ook bij de rechtbank?	<input type="checkbox"/> Ja (de klacht kan niet tegelijk bij ons behandeld worden) <input type="checkbox"/> Nee
Welke dienst(en) neemt u van ons af:	<input type="checkbox"/> Beschermingsbewind <input type="checkbox"/> Budgetbeheer <input type="checkbox"/> Anders, namelijk:
Klacht omschrijving:	(vul hier de omschrijving van uw klacht in)
Plaats + Datum:	Handtekening: