



Klachtenregeling

U heeft een klacht

Het kan natuurlijk altijd gebeuren dat u niet tevreden bent over mij als bewindvoerder of het niet eens bent met mijn handelswijze. Waar mensen samenwerken kunnen conflicten ontstaan en conflicten zijn er om opgelost te worden. Soms kan het gebeuren dat we er samen niet uitkomen. Dan zijn er voor u de volgende mogelijkheden.

1. U kunt gebruik maken van de klachtenregeling zoals hieronder staat.
2. U kunt een brief sturen aan de kantonrechter.

1. Klachtenregeling Libra Budgetbeheer en Bewindvoering

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie:	Libra Budgetbeheer en Bewindvoering te Landgraaf. KVK nummer 14116329.
Bewindvoerder:	Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.
Cliënt:	Een persoon die binnen Libra Budgetbeheer en Bewindvoering onder bewind of curatele gesteld is.
Klacht:	Een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
Natuurlijk persoon	Eenieder die om bewind mag verzoeken.

Artikel 2

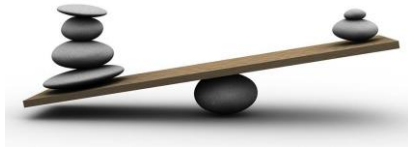
Deze regeling geldt voor cliënten van Libra Budgetbeheer en Bewindvoering te Landgraaf. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Tevens geldt deze regeling voor ieder natuurlijk persoon.



Klachten

Artikel 3

1. Een klacht kan worden ingediend d.m.v. een schrijven door rechthebbende dan wel vertegenwoordiger of natuurlijk persoon. De brief kan verzonden worden naar Libra Budgetbeheer en Bewindvoering, Postbus 30113, 6370 KC Landgraaf. Tevens kan de cliënt de klacht telefonisch of mondeling op kantoor kenbaar maken bij de bewindvoerder.
2. Een klacht wordt binnen 3 dagen in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.
3. De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:
 - a. De bewindvoerder hoort de cliënt of natuurlijk persoon in persoon of telefonisch.
 - b. De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op.
 - c. Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt of natuurlijk persoon wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
 - d. Het onderzoek en afhandeling van de klacht neemt maximaal 6 weken in beslag.
 - e. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een van de bewindvoerders waar de klacht niet voor is bestemd, zodat de klacht op objectieve wijze onderzocht kan worden.
4. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:
 - 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 heeft verbonden en/of
 - c. Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.



5. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.
6. Indien een klacht ongegrond wordt verklaard zal de klager hiervan een schriftelijke en indien nodig tevens mondelinge uitleg over krijgen
7. Indien de klager het niet eens is met de ongegrond verklaring kan deze zich wenden tot het kantongerecht.
8. Indien een klacht gegrond wordt verklaard zal dit ook aan de klager schriftelijk en indien nodig mondeling bekend worden gemaakt. Interne maatregelen zullen genomen worden, afhankelijk van de zwaarte en de ernst van de klacht ter voorkoming in de toekomst.

Geheimhoudingsplicht

Artikel 4

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.

Archivering

Artikel 5

Libra Budgetbeheer en Bewindvoering is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.



Slotbepalingen

Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt of natuurlijk persoon zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 7

Deze regeling treedt inwerking op 1 januari 2017 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven ten tijde van de intake en vermelding in het reglement.

2. Klacht indienen bij de kantonrechter

Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt of natuurlijk persoon als de bewindvoerder.