

Klachtenreglement

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

De organisatie: Confidio B.V. , als ook:

- De directie / management van Confidio B.V.
- Ieder andere medewerker van Confidio B.V.;

- Medewerker: Degene die het curatele, bewind en mentorschap daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen, dan wel vanuit mentorschap verantwoording aflegt aan de rechtbank;
- Vervanger: Degene die in plaats van de curator, bewindvoerder en mentor werkzaamheden uitvoert voor de organisatie;
- Cliënt: Een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie benoemd is tot bewindvoerder, of een persoon met wie de organisatie een overeenkomst heeft gesloten voor curatele of mentorschap;
- Indiener: Degene die op grond van artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken en een klacht indient;
Degene die op grond van artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd is mentorschap te verzoeken en een klacht indient;
Degene die op grond van artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd is curatele te verzoeken en een klacht indient.
- Bezwaar: Een mondeling of schriftelijk ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie aan een medewerker;
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie, conform de voorwaarden zoals beschreven in de onderstaande artikelen van dit reglement;
- Klachtencommissie: Een commissie bestaande uit 3 personen die vanuit objectiviteit klachten beoordeelt aan de hand van het klachtenreglement. De commissie bestaat uit een voorzitter, secretaris en een aanvullend lid.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie en degene die op grond van hetgeen benoemd in artikel 1 gerechtigd te fungeren als indiener.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen veertien dagen, behandeld door de bewindvoerder of de vervanger. Deze probeert het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan brengt de bewindvoerder of de vervanger het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht ten minste zijn voorzien van:

- Naam, adres en BSN van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van de klacht is gericht en het tijdstip;
- Handtekening van de indiener.

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

Artikel 5

Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door degene die conform artikel 1 van dit reglement te boek staat als indiener.

Artikel 6

De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

Artikel 7

De klacht wordt terstond behandeld door de klachtencommissie, maar in ieder geval binnen zes weken.

De klachtencommissie stelt een onderzoek in en formuleert de klacht zo nodig nader. De klachtencommissie hoort de indiener. Als de indiener een ander is dan de cliënt zelf, kan de klachtencommissie ook de cliënt horen.

De klachtencommissie lost de klacht waar mogelijk op door bemiddeling.

De klachtencommissie gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

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

Artikel 8

De klachtencommissie kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. De indiener wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met nadere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn genomen of zullen worden genomen. Als een klacht in de opvatting van de indiener niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 9

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- de klacht anoniem is en niet voldoet aan artikel 4 van dit reglement;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaats gevonden;
- de indiener zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter, een andere burgerlijke rechter of de BPBI heeft gewend.

Van het niet in behandeling van de klacht wordt de indiener, voor zover de indiener bekend is, binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Als de indiener het hier niet mee eens is, kan de indiener zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 10

Alle bezwaren en klachten worden onder strikte geheimhouding afgehandeld. Als het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 11

De bewindvoerder of de vervanger archiveert de klacht in een centrale registratiesysteem. Daarbij wordt aantekening gemaakt van de wijze van afdoening van de klacht.

Slotbepaling

Artikel 12

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2019 en geldt voor onbepaalde tijd.