

Klachtenregeling Van Meurs Begeleiding

1. Doel en reikwijdte

Deze klachtenregeling beschrijft de wijze waarop VMB klachten ontvangt, registreert, behandelt en afwikkelt. De regeling heeft als doel:

- het zorgvuldig behandelen van klachten;
- het herstellen van vertrouwen;
- het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening.

De klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten van VMB.

2. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Organisatie**
VMB, Van Meurs Begeleiding.
 - **Bewindvoerder**
De persoon die belast is met het uitvoeren van het bewind en het afleggen van rekening en verantwoording over de vermogensbestanddelen van de rechthebbende.
 - **Medewerker**
Iedere persoon die onder verantwoordelijkheid van VMB werkzaamheden verricht.
 - **Cliënt / rechthebbende**
De persoon van wie de vermogensbestanddelen geheel of gedeeltelijk onder bewind zijn gesteld en waarbij VMB is benoemd tot bewindvoerder, of de persoon met wie VMB een overeenkomst heeft gesloten voor vrijwillig beheer.
 - **Vertegenwoordiger**
Een derde die namens de cliënt optreedt op basis van een schriftelijke machtiging.
 - **Klacht / bezwaar**
Schriftelijk kenbaar gemaakte onvrede over het handelen of nalaten van VMB of haar medewerkers.
-

3. Bevoegdheid tot het indienen van klachten

Klachten kunnen uitsluitend worden ingediend door:

- de cliënt zelf;
- personen die op grond van de wet bevoegd zijn een onderbewindstelling aan te vragen;
- een gemachtigde vertegenwoordiger van de cliënt.

Bij vertegenwoordiging worden een schriftelijke machtiging en een kopie van een geldig legitimatiebewijs van de cliënt overgelegd.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

4. Onderwerpen waarover geklaagd kan worden

Geklaagd kan worden over:

- bejegening door de bewindvoerder of medewerkers;
- bereikbaarheid en communicatie;
- naleving van afspraken;
- administratieve werkwijze;
- informatievoorziening;
- tijdigheid van handelingen.

Niet geklaagd kan worden over:

- de inhoudelijke wijze waarop vermogensbestanddelen worden beheerd;
- financiële keuzes die vallen onder het toezicht van de kantonrechter.

De beoordeling van deze onderwerpen behoort tot de bevoegdheid van de kantonrechter.

5. Indiening van klachten

Klachten worden schriftelijk ingediend per post of per e-mail.

Mondeling geuite klachten worden niet als formele klacht geregistreerd. De cliënt ontvangt het verzoek de klacht schriftelijk vast te leggen.

Een schriftelijke klacht bevat minimaal:

- naam en adres van de cliënt;
- naam en adres van de vertegenwoordiger, indien van toepassing;
- datum van indiening;
- duidelijke omschrijving van de klacht;
- moment waarop het klachtwaardig handelen heeft plaatsgevonden;
- motivatie van de klacht;
- handtekening van de cliënt of vertegenwoordiger.

Ontbrekende gegevens worden binnen twee weken aangevuld na schriftelijk verzoek.

Klachten die niet voldoen aan de vereisten worden gemotiveerd buiten behandeling gelaten. De cliënt ontvangt hiervan binnen twee weken schriftelijk bericht.

6. Registratie van klachten

Iedere ontvangen klacht wordt geregistreerd in een klachtenregister.

In het klachtenregister worden vastgelegd:

- datum van ontvangst;
- naam van de cliënt;
- datum van afhandeling;
- uitkomst van de klacht;
- eventuele verbetermaatregelen.

Het klachtenregister wordt gebruikt voor interne kwaliteitsbewaking.

7. Behandeling van klachten

De klacht wordt binnen uiterlijk 6 weken behandeld door de bewindvoerder of een aangewezen functionaris.

Tijdens de behandeling vindt beoordeling plaats op:

- naleving van wettelijke voorschriften;
- naleving van afspraken met de cliënt;
- zorgvuldigheid van handelen;
- redelijkheid en proportionaliteit.

De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld de klacht toe te lichten. Dit kan schriftelijk of in een gesprek.

Doel van de behandeling is het komen tot een oplossing die recht doet aan de belangen van de cliënt en de organisatie.

8. Verslaglegging en besluitvorming

Van de klachtbehandeling wordt een schriftelijk verslag opgesteld.

Het verslag bevat:

- een samenvatting van de klacht;
- de bevindingen;
- de beoordeling;
- de genomen beslissing;
- eventuele maatregelen of verbeteracties.

Het verslag wordt opgenomen in het cliëntdossier.

9. Afronding van de klacht

De cliënt ontvangt een schriftelijke reactie waarin staat:

- de uitkomst van de klachtbehandeling;
 - eventuele afspraken;
 - eventuele maatregelen;
 - de mogelijkheid tot vervolg.
-

10. Vervolprocedure

Is de cliënt van mening dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan kan de cliënt de klacht voorleggen aan de kantonrechter.

De cliënt wordt geïnformeerd over deze mogelijkheid.

11. Geheimhouding en privacy

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Gegevensverwerking vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Informatie bij derden wordt uitsluitend opgevraagd na schriftelijke toestemming van de cliënt.

Geheimhouding geldt niet bij een verzoek van de kantonrechter. In dat geval kan alle relevant geachte informatie worden verstrekt.

12. Evaluatie en kwaliteitsverbetering

Klachten worden periodiek geëvalueerd.

Uitkomsten worden gebruikt voor:

- verbetering van werkprocessen;
- bijstelling van interne richtlijnen;
- scholing van medewerkers.