

Klachtenregeling VMB

Algemene bepalingen

De in deze regeling gebruikte begrippen worden onderstaand uitgelegd:

- Organisatie: VMB, Van Meurs Begeleiding
- Bewindvoerder: diegene die het bewind uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van de onder bewindgestelde (rechthebbende)
- Vervanger: diegene die op verzoek of onder verantwoordelijkheid van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie
- Cliënt/rechthebbende: de persoon wiens vermogensbestanddelen (geheel of gedeeltelijk) onder bewind zijn gesteld en van wie VMB is benoemd tot bewindvoerder of
de persoon met wie VMB een overeenkomst heeft afgesloten met betrekking tot het (vrijwillige) beheer van de vermogensbestanddelen van die persoon
- Bezwaar: klacht of onvrede, die schriftelijk of mondeling wordt geuit bij de bewindvoerder en die gaat over de dienstverlening van de organisatie

Bezwaren

1. Deze klachtenregeling geldt alleen voor cliënten van de organisatie. Bij het indienen van een klacht kan de cliënt aan een derde persoon vragen hem of haar te vertegenwoordigen en behulpzaam te zijn. Daarvoor moet bij het indienen van de schriftelijke klacht een machtiging en een kopie van het ID-bewijs van de cliënt worden meegestuurd.
2. Klachten kunnen alleen worden ingediend door diegenen die volgens de Wet ook gerechtigd zijn een onderbewindstelling aan te vragen.
3. Geklaagd kan worden over de wijze van functioneren van de organisatie.

Niet geklaagd kan worden over de inhoudelijke wijze waarop de vermogensbestanddelen van de cliënt worden beheerd. Het geven van een oordeel daarover – en daarmee het behandelen van klachten daarover – is de taak van de Kantonrechter. Klachten hierover kunnen rechtstreeks bij de Kantonrechter worden ingediend.

4. Wordt hierover toch een klacht ingediend bij de bewindvoerder, dan zal de bewindvoerder contact opnemen met de cliënt en nagaan of de cliënt de klacht met de bewindvoerder wil bespreken. Wil de cliënt dit niet of kan de klacht met een gesprek niet worden opgelost, dan zal de bewindvoerder de cliënt de adresgegevens van de Kantonrechter geven en hem adviseren de klacht bij de Kantonrechter in te dienen.
5. Een klacht of bezwaar kan alleen schriftelijk worden ingediend. Wordt een klacht mondeling geuit, dan zal de bewindvoerder of medewerker van de organisatie aangeven dat de klacht schriftelijk ingediend moet worden.
6. In de schriftelijke klacht moet tenminste staan:
 - naam en adres van de cliënt die de klacht indient (anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen)
 - naam en adres van de derde die namens de cliënt de klacht indient en verder namens de cliënt optreedt
 - datum van indiening van de klacht. Staat in de klacht geen datum, dan wordt genoteerd

dat de klacht is ingediend op de dag van ontvangst.

- omschrijving van de klacht, tijdstip waarop klachtwaardig is gehandeld en motivatie
- handtekening van de cliënt of van de gemachtigde

Bij onvolledigheid van klachten wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld binnen 2 weken de ontbrekende gegevens aan te vullen.

Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de cliënt daarover schriftelijk geïnformeerd, binnen 2 weken na indiening van de klacht, waarbij de redenen voor het niet in behandeling nemen worden vermeld.

7. Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder. De bewindvoerder bespreekt de klacht met de cliënt en gezamenlijk wordt bekeken –mondeling of schriftelijk – of de klacht naar onderlinge tevredenheid kan worden opgelost.
8. Bij de behandeling van een klacht of bezwaar gaat de bewindvoerder na:
 - of de gedraging waarover wordt geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift
 - of de gedraging waarover wordt geklaagd in overeenstemming of in strijd is met de dienstverlening die tussen de organisatie en de cliënt is afgesproken
 - of de gedraging waarover wordt geklaagd in redelijkheid toelaatbaar is, waarbij de feiten en omstandigheden die tijdens het gesprek door de cliënt zijn aangevoerd worden afgewogen.
9. De bewindvoerder stelt een schriftelijk verslag op van hetgeen wordt besproken en legt daarin vast op welke wijze de klacht is afgehandeld c.q. wat is afgesproken en welke maatregelen door de organisatie eventueel worden getroffen naar aanleiding van de klacht.
10. Dit schriftelijke verslag wordt gevoegd in het dossier van de cliënt.
11. Is de cliënt van mening dat een klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan kan de cliënt deze klacht en de afwikkeling daarvan voorleggen aan de Kantonrechter.
12. Voor alle bezwaren en klachten geldt dat de organisatie zich verplicht tot geheimhouding. Is het voor de behandeling van een klacht of bezwaar noodzakelijk informatie bij derden op te vragen, dan zal hierover vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.
13. De geheimhouding geldt niet als de Kantonrechter de bewindvoerder verzoekt te reageren naar aanleiding van een door de cliënt ingediende klacht. In dat geval mag de bewindvoerder alle naar zijn oordeel relevante informatie aan de Kantonrechter verstrekken.