

Klachtenregeling Lansingh Bewind

Artikel 1 Begripsbepaling

- 1.1 De organisatie: Lansingh Bewind
- 1.2 De directie: S. Podgorica
- 1.3 Bewindvoerder: Beschermingsbewindvoerder
- 1.4 Medewerker: Dossierbehandelaar
- 1.5 Klager / Cliënt(en): de onderbewindgestelde(n)
- 1.6 Bezwaar: een schriftelijk gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie
- 1.7 Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

Artikel 2 Algemeen

2.1 Deze klachtenregeling is bestemd voor alle cliënten van de organisatie. Bij indiening van de klacht bestaat de mogelijkheid voor client(en) om zich bij te laten staan door een wettelijk vertegenwoordiger.

Artikel 3 Bezwaar

- 3.1 Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de client beheert. Deze probeert het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
- 3.2 Als het niet lukt door de medewerker om tot een oplossing te komen, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie.
- 3.3 De directie behandelt het bezwaar en probeert daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.
- 3.4 De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgehandeld.
- 3.5 Is de cliënt niet tevreden met de wijze van afhandeling, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4 Klacht

- 4.1 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten;
- Naam en adres van klager
 - De dagtekening
 - Een omschrijving waartegen de klacht gericht is en het tijdstip van de gedraging
 - Eventuele bewijsstukken
 - Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager te zorgen voor een vertaling.

Artikel 5 Termijnen

- 5.1 Na indiending van de klacht ontvangt de klager, binnen vijf werkdagen, een ontvangstbevestiging en de datum waarop deze bij de organisatie is binnengekomen, alsook een kopie van deze klachtenregeling.
- 5.2 Wanneer de klacht niet voldoet aan de eisen uit Artikel 4 zal de klager, onder bepaalde termijn, in de gelegenheid worden gesteld om dit te herstellen.
- 5.3 Klachten worden uiterlijk binnen 6 weken behandeld door de directie of een daartoe aangewezen bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de client en probeert de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de client.

5.4 Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door de directie of een speciaal daartoe aangewezen bewindvoerder schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 6 Afwijzingsgronden behandeling klacht

6.1 Een klacht wordt afgewezen als;

- De klacht niet voldoet aan de eisen volgens Artikel 4
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden
- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- In overeenstemming is met de dienstverlening van de organisatie;
- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend

Artikel 7 Ongegrondverklaring klacht

Indien een klacht ongegrond wordt verklaard ontvangt de klager schriftelijk bericht voorzien van een toelichting van de ongegrondverklaring. Tevens wordt er bij de toelichting aangegeven dat er een mogelijkheid is tot het indienen van een verzoek tot wijziging van beschermingsbewindvoerder bij de rechtbank, dit indien de klager geen vertrouwen meer heeft in de samenwerking met de beschermingsbewindvoerder.

Artikel 8 Gegrondverklaring klacht

Indien uit het onderzoek is gebleken dat een klacht betrekking heeft op de huidige werkwijze en gegrond wordt verklaard, zal de werkwijze waar nodig worden aangepast om deze in de toekomst te voorkomen en zal de klager hierover worden bericht.

Artikel 9 Geheimhouding

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

Artikel 10 Bewaren

10.1 Behandelde klachten worden door de directie gearhiveerd in een klachtendossier.

Artikel 11 Inwerkingtreding

11.1 Deze regeling treedt in werking op januari 2021 en geldt voor onbepaalde tijd

11.2 Deze klachtenregeling is op grond van het Besluit kwaliteitseisen Artikel 6.