

## Klachtenreglement

### Artikel 1: Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie:	Budget & Bewind Randstad
De directie:	de directie van Budget & Bewind Randstad
Bewindvoerder:	degene die het beschermingsbewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen
Cliënt:	en persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten
Budgetbeheerder:	degene die uitvoering geeft aan het geheel van activiteiten in het kader van inkomensbeheer van de cliënt en overeenkomstig het daartoe vastgestelde budgetplan betalingen verricht ten behoeve van de betreffende cliënt;
Bezwaar:	een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;
Klacht:	een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
Klachtenfunctionaris:	de klachtenfunctionaris registreert de klacht, behandelt de klacht inhoudelijk en is verantwoordelijk voor de verdere afhandeling.

### Artikel 2:

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten of bezwaar door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### Artikel 3:

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de dossierbehandelaar. Deze tracht het bezwaar schriftelijk of telefonisch met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Indien de client niet tevreden is kan de rechthebbende een klacht indienen.

#### **Artikel 4:**

De klacht zal schriftelijk binnen 10 werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel bevestigd worden. Klachten worden uiterlijk binnen 6 weken behandeld door de klachtenfunctionaris. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de client.

- De klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard
- De uitkomst van het onderzoek naar de klacht wordt te allen tijde schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld
- Maatregelen die naar aanleiding van de gegrondverklaring van een klacht genomen worden schriftelijk bevestigd aan de klager. Voorbeelden hiervan zijn; het uitspreken van een verontschuldiging, de vergoeding van nodeloos veroorzaakte kosten of de aanpassing van een werkproces. Daarnaast zullen de gemaakte afspraken schriftelijk aan de klager worden aangepast.
- Bij ongegrondverklaring bestaat de mogelijkheid voor de klager om zijn klacht aan de Kantonrechter voor te leggen.

#### **Artikel 5:**

Een klacht moet ondertekend zijn en tenminste bevatten:

- Naam- adresgegevens van de indiener
- De dagtekening
- Omschrijving van de klacht
- Handtekening

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op datum poststempel. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend, waaronder per e-mail:

Budget & Bewind Randstand T.a.v. Klachtencoördinator Postbus 40216 3504 AA Utrecht  Per email: <a href="mailto:klachtencoordinator@bbrandstad.nl">klachtencoordinator@bbrandstad.nl</a>
--

#### **Artikel 6:**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- De klacht anoniem is
- Het feit waarover geklaagd is, langer dan 3 maanden voor indienen heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 7**

De klachtenfunctionaris administreert en registreert binnengekomen klachten. De klachtenfunctionaris maakt aantekeningen van de klachten en van de afdoening daarvan.

*Het klachtenreglement voldoet aan de eisen gesteld in artikel 6 van het besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren.*