

KLACHTENREGELING

Fideel Bewindvoering wil er alles aan doen om u tevreden te stellen over haar werkzaamheden. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over de dienstverlening, dan wil Fideel er graag samen met u uitkomen. Wanneer u van mening bent, dat Fideel in gebreke blijft, kunt u onderstaande procedure volgen.

1. Begripsbepaling

- Organisatie: Fideel Bewindvoering
- Directeur: W.I. Kroep
- Collega: Zorgkode bewindvoering & budgetbeheer
C. van Holland
De Hofstede 43
4033 BV Lienden

- Cliënt: een onder bewind gestelde, of onder inkomensbeheer vallende bij wie de organisatie tot bewindvoerder of budgetbeheerder is benoemd
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Zorgkode bewindvoering & budgetbeheer ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

2. Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk doch in ieder geval binnen 1 maand behandeld door de directeur van de organisatie. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen. Het bezwaar wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt en daarbij ook het verloop en/of de uitkomst ervan.

3. Klachten

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de collega bewindvoerder, Zorgkode bewindvoering & budgetbeheer. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de collega (in ieder geval binnen 1 maand). Indien de klacht niet naar

tevredenheid is opgelost is er de mogelijkheid uw klacht, na behandeling door onze organisatie, voor te leggen aan de kantonrechter van de Rechtbank Rotterdam, sector Kanton.

De kantonrechter gaat na of de gedragingen waarover is geklaagd:

- in strijd zijn met de afspraken die gemaakt zijn rondom bewindvoering,
- in overeenstemming zijn met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of,
- na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

Daarbij kan de kantonrechter de organisatie en de cliënt oproepen om beide verhalen te horen. De kantonrechter kan de klacht gegrond of ongegrond verklaren. De cliënt wordt op de hoogte gesteld van de uitkomst van de kantonrechter.

Klachten worden vastgelegd in het dossier van de cliënt en daarbij ook het verloop en/of de uitkomst ervan.

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.

Afdrukdatum 2-10-2020