



Eijzersterk Bewind

Klachten- en bezwaarregeling

Algemene bepalingen

Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	Eijzersterk Bewind
Bewindvoerder:	De verantwoordelijke bewindvoerder voor de desbetreffende cliëntendossiers.
Cliënt:	Natuurlijk persoon die een overeenkomst met de organisatie heeft afgesloten, hetzij door een onderbewindstelling, of voor een andere dienstverlening of diens vertegenwoordiger of erfgenaam.
Geschil:	Een mondelinge of schriftelijk uiting van onvrede door cliënt over de dienstverlening van de organisatie, waarvoor getracht wordt in onderling overleg een oplossing te vinden.
Klacht:	Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij Eijzersterk Bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder.
Bezwaar:	Een schriftelijke ingediende uiting van onvrede over een besluit van de organisatie.

1. Wat is een klacht?

Jouw mening is belangrijk voor ons. Mocht je het ergens niet mee eens zijn of je bent ontevreden, dan kun je dit altijd met ons bespreken. Meestal komt er een oplossing, soms niet. Dan heb je de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Dit kun je doen door een brief te sturen naar ons kantoor. Mochten we er uiteindelijk samen niet uitkomen dan kun je je richten tot de kantonrechter, Eijzersterk Bewind zal je daarin begeleiden.

2. Wie kan een klacht indienen?

Je kunt zelf als cliënt van Eijzersterk Bewind een klacht indienen. Maar ook jouw partner, familie of instelling waar je verblijft of waardoor je verzorgd wordt, kan een klacht indienen (degenen die op basis van artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek ook het bewind kunnen aanvragen).

3. Bij wie en hoe kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen door een brief te sturen. Als je een brief stuurt moet daar in ieder geval in staan:

- Jouw naam, adres en woonplaats;
- Datum waarop de klacht geschreven is;
- De reden van de klacht en eventueel bewijsstukken;

Alleen als iemand anders dan jij zelf (b.v. partner, familielid of instelling) de klacht indient, moet een volmacht meegestuurd worden.

Je kunt de klacht sturen naar:

Eijzersterk Bewind
o.v.v. Klachtenprocedure
Postbus 26, 1960 AA Heemskerk

4. Hoe nemen wij jouw klacht in behandeling en handelen wij deze af?

Binnen 14 werkdagen na ontvangst van jouw klacht krijg je van Eijzersterk Bewind een brief dat de klacht ontvangen is. De bewindvoerder stelt een grondig en vertrouwelijk onderzoek in naar jouw klacht. Indien nodig neemt de bewindvoerder contact met je op om vragen te stellen en jouw verhaal te horen. De bewindvoerder probeert samen met jou een oplossing voor de klacht te vinden. Je ontvangt een schriftelijk bericht van de afhandeling van de klacht.

5. Termijn van afhandeling

Eijzersterk Bewind handelt uw klacht binnen maximaal 6 weken af. Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, word je door Eijzersterk Bewind schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de aan de toezichhoudende kantonrechter.

6. Jouw klacht wordt niet in behandeling genomen

Het kan zijn dat Eijzersterk Bewind besluit om jouw klacht niet in behandeling te nemen. De reden hiervoor kan zijn dat de klacht betrekking heeft op een klacht die al eerder op basis van deze klachtenregeling is afgedaan of indien er langer dan 6 maanden tussen de handeling en de datum van indiening van de klacht zit. Als Eijzersterk Bewind jouw klacht niet in behandeling neemt, dan ontvang je daar binnen 3 weken een schriftelijk onderbouwd en gemotiveerd bericht over. Andere reden is omdat de klacht reeds bij de rechtbank is ingediend.

8. Geheimhouding

Iedereen die bij de behandeling van een klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding tegenover alle partijen over gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

9. Jouw klacht is niet naar tevredenheid opgelost. Wat kun je doen?

Als je vindt dat de bewindvoerder jouw klacht niet behoorlijk dan wel afdoende heeft afgehandeld, dan kun je de kantonrechter een brief schrijven waarin je uitlegt wat jouw klacht is. De rechter beoordeelt of jouw klacht gegrond is en nodigt jou en jouw bewindvoerder mogelijk uit voor een zitting bij de rechtbank.

10. Registratie klachten

Eijzersterk Bewind archiveert jouw klacht in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

11. Geldigheid klachtenregeling

Deze klachtenregeling is in werking getreden op 1 juli 2022 en geldt voor onbepaalde tijd.