

Klachtenregeling

Inhoudsopgave:

1. *Waarvoor de klachtenregeling*
2. *Doel van de klachtenregeling*
3. *Procedure binnen de klachtenregeling*
4. *Definities*
5. *Behandeling van de klacht*
6. *Archivering van de klacht*
7. *Gegronde verklaring klacht*
8. *Geen verplichting tot klachtenbehandeling*
9. *Minnelijke oplossing / schikking*
10. *In werking treding klachtenregeling en aanvullende rechten*

1. Waarvoor de klachtenregeling:

Het kan natuurlijk gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van Vitae Bewindvoeringen. Als mensen samenwerken kunnen meningsverschillen ontstaan en meningsverschillen zijn er om opgelost te worden. Vitae bewindvoeringen wilt hierin faciliteren door middel van deze klachtenregeling.

2. Doel van de klachtenregeling:

- Om u als klant in de gelegenheid te stellen om een klacht over de dienstverlening van Vitae bewindvoeringen in te dienen.
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door klachtenafhandeling en klachtenanalyse.
- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenafhandeling.

3. Procedure binnen de klachtenregeling:

Vitae bewindvoeringen heeft een klachtenregeling en verstrekt deze gevraagd aan de klant. Het klachtenformulier kan ook via de website worden gedownload en wel op:

<http://vitaebewindvoeringen.nl/read/klachtenregeling> Het formulier dient te worden

ondertekend en dient ingevuld in ieder geval de volgende gegevens te bevatten;

- Naam, adres en telefoonnummer van de klager
- Als de klacht tegen een persoon is gericht, de naam van deze persoon
- Omschrijving van de klacht: Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht evenals het tijdstip van het gedrag
- Handtekening van de rechthebbende/vertegenwoordiger van de rechthebbende en dagtekening.

4. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie	Vitae bewindvoeringen (Vitae Bewindvoeringen)
Bewindvoerder/ Beheerder	Dossierverantwoordelijke van de rechthebbende
Klachtenfunctionaris	De persoon binnen Vitae bewindvoeringen niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.
Medewerker	Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder(s)
Klager	Eenieder die een klacht als gevolg van deze regeling heeft ingediend. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.
Klacht	Een schriftelijke van cliënt afkomstige uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van ontevredenheid over de gedraging door de (medewerkers van) Vitae Bewindvoeringen/of het verloop van de dienstverlening, waardoor cliënt geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
Gedraging	Een besluit, een handeling of het nalaten van een handeling van budgetbeheerder of bewindvoerder bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen.

5. De behandeling van een klacht:

- Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend
- Een ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk doorgeleid naar de klachtenfunctionaris, deze is verantwoordelijk voor de behandeling en de afhandeling van klachten. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de klachtenfunctionaris zelf betreft.
- Indien het de klachtenfunctionaris zelf betreft, zal de bewindvoerder of de bewindvoerder waarmee een waarnemingsovereenkomst is gesloten, de klacht in behandeling nemen.
- De klager ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen.
- Aan degene op wiens gedraging of beslissing de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
- De klager en degene op wiens gedraging van de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld tot hoor en wederhoor
- Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen een termijn van ten hoogste zes weken na ontvangst van het klaagschrift af.
- De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, ook in geval van ongegrondverklaring, evenals van de eventuele conclusies die er zijn getrokken. Ook degene op wiens gedraging of beslissing de klacht betrekking heeft wordt op de hoogte gebracht.
- De klachtenfunctionaris archiveert de afgedane klachten en zorgt voor een goede voortgangsccontrole.
- Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, ook in geval van ongegrondverklaring, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.
- Discretie en geheimhouding dient door de klager als geklaagde onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

6. Archivering klachten

Elke klacht en de wijze waarop het is afgedaan wordt vastgelegd op een voorbedrukt en genummerd formulier en de klachtenfunctionaris deelt de rechthebbende zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op de klacht. De klachtenfunctionaris archiveert de afgewerkte klachtenformulieren.

7. Gegrond verklaring van een klacht

De klachtenfunctionaris van Vitae Bewindvoeringen gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor Vitae Bewindvoeringen geldende regeling
- in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Vitae Bewindvoeringen zich heeft verbonden.
- na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is

De bewindvoerder van Vitae Bewindvoeringen kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de rechthebbende en indien het een andere medewerker van Vitae Bewindvoeringen betreft, de medewerker.

8. Geen verplichting tot klachtbehandeling

De bewindvoerder is niet verplicht een klacht te behandelen indien:

- zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van dit regeling is afgedaan
- het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de bewindvoerder de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.
- Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt, als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake dezelfde klacht bij de branchevereniging of bij de kantonrechter heeft neergelegd.
- Een anonieme klacht zal niet in behandeling worden genomen.

9. Afdoening in der minne

De klachtenfunctionaris zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra de bewindvoerder en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling.

10. In werktreding klachtenregeling

Deze regeling treedt in werking op 01 juni 2016 en geldt voor onbepaalde tijd. Deze regeling kan worden aangepast indien voortschreidend inzicht of wettelijke bepalingen erom vragen en maakt integraal onderdeel uit van de algemene voorwaarden van Vitae Bewindvoeringen. Vitae Bewindvoeringen maakt het bestaan van deze klachtenregeling bekend middels een publicatie op haar website kenbaar. Hierin behoud Vitae Bewindvoeringen zich ten alle tijden alle rechten en wesen voort.

Venlo, (datum)

Voor gezien en akkoord:

Cliënt:

Bewindvoerder:

Klachtenformulier Vitae Bewindvoeringen

Naam rechthebbende:	
Adres:	
Postcode:	
Woonplaats:	
Telefoonnummer:	
E-mail adres:	
Naam vertegenwoordiger rechthebbende:	
Naam organisatie:	
Hebt u kennis genomen van onze klachtenprocedure:	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Naam van de persoon waar tegen de klacht is gericht:	
Tijdstip van het gedrag / omschrijving waartegen het gedrag is gericht	
Hebt u de klacht al bij de bewindvoerder neergelegd?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Loopt deze klacht ook bij de rechtbank	
Welke dienst neemt u van de organisatie af ?	<ul style="list-style-type: none">- Beschermingsbewind- Budgetcoaching- Inkomensbeheer- Anders; nl.....

Is het dossier bij de betreffende organisatie beëindigd?

Ja - met ingang van.....

Nee

Vat hieronder uw klacht bondig samen:

Datum:

Naam rechthebbende:

Naam vertegenwoordiger:

Handtekening:

Handtekening: