

KLACHTENREGLEMENT VOOR BEWINDVOERING

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: Allerleij Budget
- De directie: de bestuursters van de organisatie Frederike Alkema en Julia Leijser
- Bewindvoerder: de natuurlijke persoon die het daadwerkelijke werk uitvoert
- Medewerker: een persoon in dienst bij de organisatie
- Klager: de persoon die een klacht indient
- Cliënt: de persoon waarvan de goederen onder bewind zijn gesteld bij Allerleij Budget,
- Bezwaar: een geschil tussen een cliënt en zijn bewindvoerder.
- Klacht: Een van klager afkomstige (schriftelijke) uitdrukking van ontevredenheid over de gedraging door de bewindvoerder/medewerkers van Allerleij Budget, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
- Gedraging: Een besluit, een handeling of het nalaten van een handeling van Allerleij Budget of van door Allerleij Budget bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen.

Artikel 2

De klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Allerleij Budget, of door deze cliënten wettelijke gemachtigde personen, die als vertegenwoordiger mogen optreden.

Artikel 3

Een klacht kan per post, per mail of via het klachtformulier op de website worden ingediend bij de bewindvoerder. De contactgegevens zijn terug te vinden op de site van Allerleij Budget.

Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is

Artikel 4

Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit binnen twee weken schriftelijk mede aan de klager. Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door Allerleij Budget schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klager de klacht kan voorleggen aan de toezichhoudende kantonrechter. Het rechtsreeks indienen van een klacht bij de rechtbank is ook mogelijk. Er zal een toelichting worden verstrekt indien een klacht ongegrond of gegrond wordt verklaard en welke gevolgen Allerleij Budget hieraan verbindt.

Artikel 5

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

Artikel 6

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 7

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2015 en geldt voor onbepaalde tijd.

KLACHTENREGLEMENT VOOR BUDGETBEHEER

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: Allerleij Budget
- De directie: de bestuursters van de organisatie Frederike Alkema en Julia Leijser
- Budgetbeheerder: de natuurlijke persoon die het daadwerkelijke werk uitvoert
- Medewerker: een persoon in dienst bij de organisatie
- Klager: de persoon die een klacht indient
- Cliënt: de persoon waarvan de goederen onder bewind zijn gesteld bij Allerleij Budget,
- Bezwaar: een geschil tussen een cliënt en zijn bewindvoerder.
- Klacht: Een van klager afkomstige (schriftelijke) uitdrukking van ontevredenheid over de gedraging door de budgetbeheerder/medewerkers van Allerleij Budget, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
- Gedraging: Een besluit, een handeling of het nalaten van een handeling van Allerleij Budget of van door Allerleij Budget bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen.

Artikel 2

De klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Allerleij Budget, of door deze cliënten wettelijke gemachtigde personen, die als vertegenwoordiger mogen optreden.

Artikel 3

Een klacht kan per post, per mail of via het klachtformulier op de website worden ingediend bij de bewindvoerder.

De contactgegevens zijn terug te vinden op de site van Allerleij Budget.

Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is

Artikel 4

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de budgetbeheerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken behandeld door de budgetbeheerder. 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 cliënt.

Lukt dat niet, zal de overeenkomst conform de opgestelde voorwaarden voor ontbinding gelden.

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 zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

Artikel 7

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2015 en geldt voor onbepaalde tijd.