

Klachtenregeling Bureau Goed Bewind

Mocht u niet tevreden zijn over de dienstverlening en werkzaamheden van Bureau Goed Bewind, dan wil ik graag met u tot een oplossing komen. Wanneer u van mening bent dat Bureau Goed Bewind in gebreke blijft dan kunt u een klacht of bezwaar indienen. Hieronder staat beschreven welke stappen u daarvoor moet volgen.

1. Begripsbepaling

Organisatie: Bureau Goed Bewind

Bewindvoerder: D. Bueters

Cliënt:

Een onder bewind, onder curatele gesteld persoon waarvoor de organisatie tot bewindvoerder, curator en/of mentor is benoemd, of iemand met wie de organisatie een overeenkomst tot budgetbeheer heeft gesloten.

Bezwaar:

Een mondeling of schriftelijk aan Bureau Goed Bewind ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Klacht:

Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Bureau Goed Bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

2. Regeling

Deze regeling is uitsluitend bedoeld voor cliënten of betrokkene van cliënten van Bureau Goed Bewind. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is Bureau Goed Bewind de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

3. Bezwaren

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

4. Klachten

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de bewindvoerder. Na ontvangst zal de klacht zo spoedig mogelijk behandeld worden, uiterlijk binnen een termijn van 1 maand na ontvangst. De bewindvoerder zal nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Lukt dit dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen of wordt gestaakt indien:

- Het gedragingen en/of uitingen betreft die langer dan een jaar voor indiening klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- Als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Uitzondering is wanneer de rechter verzoekt de klacht te behandelen. Wanneer Bureau Goed Bewind er niet uit komt dan kan de kantonrechter een beslissing nemen.

De klacht kan door de bewindvoerder ongegrond verklaard worden. Hier zal de cliënt schriftelijk over worden geïnformeerd. Wanneer de interne klachtenprocedure is doorlopen en de cliënt ontevreden is over het geboekte resultaat, is het mogelijk beroep aan te tekenen bij de Branchevereniging voor bewindvoerders Aegis. Alle schriftelijke klachten en de afhandeling hiervan worden bijgehouden in een klachtenregister. Deze regeling treedt in werking op 01-03-2025 en geldt voor onbepaalde tijd.

Pinque (D.) Bueters
Bureau Goed Bewind
Amsterdam

Maart 2025