

Klachtenreglement MDL-Beschermingsbewind

BEGRIPSOMSCHRIJVING

In dit reglement wordt onder klacht verstaan:

- elke uitlating van ongenoegen;
- mondeling of schriftelijk – door de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar gemaakt.

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtbehandelaar: een door het kantoor aan te wijzen persoon die belast is met de registratie, afhandeling en analyse van de geuite klachten. Dat kan ook de bewindvoerder zelf zijn indien dat om organisatorische redenen (de omvang van het bedrijf) voor de hand ligt.

Klachtenreglement: het onderhavige reglement

Klachtenformulier : een intern, door de klachtenbehandelaar te gebruiken formulier ter uitvoering van de in het klachtenreglement vastgelegde procedure.

Artikel 1. DOELSTELLING

De doelstelling van het klachtenreglement is:

1. het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten binnen zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. vaardigheden aanleren in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachten behandeling en klachtenanalyse.

Artikel 2. UITGANGSPUNTEN KLACHTENPROCEDURE

De bewindvoerder of diens vertegenwoordiger:

1. Overhandigt het bijgaande klachtenformulier in de intakefase van de belanghebbende;
2. wijst de cliënt er daarbij op dat het klachtenreglement en het klachtenformulier op de website ter beschikking zal staan;
3. Wijst er bovendien op dat klachten in eerste instantie bij MDL-Beschermingsbewind zelf dienen te worden ingediend, bij voorkeur via e-mail of schriftelijk;
4. deelt mede dat het kantoor zich verbindt om eventuele klachten binnen een termijn van ten hoogste zes weken schriftelijk af te handelen;
5. wijst erop dat, indien de klacht in eerste instantie niet tot tevredenheid van belanghebbende wordt opgelost, de mogelijkheid bestaat tot het indienen van een klacht bij de Sector kanton van de Rechtbank of eerst, zodra van toepassing, bij de branchevereniging en daarna bij de rechter;
6. wijst de cliënt er bij het intakegesprek op dat het kantoor (zodra van toepassing) lid is van de branchevereniging en geeft een korte uitleg over de rol van deze branchevereniging bij de afhandeling van klachten.

Artikel 3. REGISTRATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten dienen geregistreerd te worden.
2. De klachtbehandelaar dan wel de bewindvoerder registreert en classificeert de klacht;
3. De klacht wordt geclassificeerd naar de wijze van indiening als mondeling of schriftelijk.

Artikel 4. DE INTERNE KLACHTPROCEDURE

1. Wanneer een cliënt op welke wijze dan ook het kantoor benadert met een klacht wordt deze bij de klachtbehandelaar gemeld.

2. Indien de klachtbehandelaar zelfstandig kennis neemt van een klacht, zoekt zij contact op met de betrokken (aspirant-)bewindvoerder tenzij de bewindvoerder de klachtbehandelaar is;
3. Indien van toepassing bepalen de betrokken (aspirant-)bewindvoerder en de klachtbehandelaar in onderling overleg wie contact zal zoeken met de betrokken klager en op welke wijze de klacht verder met de klager wordt doorgesproken en wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is steeds dat de klager tevreden dient te worden gesteld;
4. In alle gevallen dient de klager het klachtenformulier in te vullen. Wanneer in het contact/gesprek met de klager de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost kan de bewindvoerder de volgende mogelijkheden benutten:
 - a. het voorleggen van de klacht aan een andere (aspirant-) bewindvoerder binnen MDL-Beschermingsbewind;
 - b. indien noodzakelijk, het inwinnen van advies van een onafhankelijke derde-bewindvoerder.
5. De betrokken klachtbehandelaar zorgt voor een schriftelijke, nauwkeurige vastlegging van met de klager gemaakte afspraken. Deze afspraken zullen worden vastgelegd in het gebruikte softwaresysteem.
Ook indien de klacht alsnog tot tevredenheid van de klager wordt opgelost dienen de met de klager gemaakte afspraken nauwkeurig op dezelfde wijze te worden vastgelegd;
6. In de schriftelijke afhandeling van de klacht dient de klager er op gewezen te worden dat indien de klacht niet naar zijn tevredenheid is afgehandeld, hij de klacht kan voorleggen aan de ter zake bevoegde rechter dan wel de branchevereniging waarvan MDL-Beschermingsbewind lid zal zijn.
7. Zodra een klacht is ingediend en de klager geldelijk nadeel lijdt, stelt de betrokken (aspirant) bewindvoerder de betrokken beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar in kennis, tenzij de schade onder de eigen risicogrens ligt.
8. Klachten die via de rechter binnenkomen, zullen eerst intern worden besproken. Mocht dit intern niet op te lossen zijn, dan zal een extern bewindvoerderskantoor worden gevraagd om een inhoudelijk advies over afhandeling van de klacht te geven.
9. Het klachtenformulier wordt na afhandeling van de klacht bewaard door de klachtbehandelaar. Hij draagt er zorg voor dat er ook een digitale versie bewaard wordt in het gebruikte softwaresysteem.
10. Ten minste eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een klachtenanalyse op kantoor besproken. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse. Het doel daarvan is te bekijken of klachten herhaaldelijk over hetzelfde onderwerp gaan.
11. Op grond van een jaarlijkse analyse van de klachtenbehandelaar wordt besloten over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. In een jaarverslag wordt jaarlijks opgenomen hoeveel klachten er in dat jaar zijn binnengekomen, in hoeveel gevallen die klachten gegrond zijn verklaard en op welke wijze dat heeft geleid tot wijzigingen in het werkproces.
12. De onder 11. genoemde maatregelen ter verbetering van het werkproces naar aanleiding van ingediende klachten worden in gezamenlijk overleg tussen bewindvoerder en medewerkers bepaald. Indien de klachtbehandelaar en de bewindvoerder twee afzonderlijke personen zijn kan de klachtbehandelaar aanbevelingen doen aan de bewindvoerder over te nemen maatregelen.

Artikel 5. CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. De klacht wordt naar de aard van de klacht geclassificeerd door de klachtbehandelaar volgens onderstaande categorieën:
 - a. klachten over de werkwijze van bejegening door de betrokken (aspirant)bewindvoerder;
 - b. klachten over de juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
 - c. klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening;
 - d. klachten over de bewindvoering in het algemeen.
2. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt:
 - a. zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
 - b. de klacht anoniem is;
 - c. het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor de indiening ervan heeft plaatsgevonden.

Artikel 6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor een volledige registratie van de ingekomen klachten alsmede de classificatie en de afhandeling daarvan.
3. De klachtbehandelaar dient er voorts zorg voor te dragen dat:
 - de klacht binnen zes weken na binnenkomst schriftelijk door het kantoor afgehandeld dient te zijn;
 - de uitkomst van de klacht wordt medegedeeld aan de klager.
4. Al de medewerkers van MDL Beschermingsbewind zijn gehouden tot strikte geheimhouding omtrent ingediende klachten en al hetgeen hen in verband met de ingediende klacht ter kennis komt.

KLACHTENFORMULIER MDL-Beschermingsbewind

Met behulp van dit formulier kunt u een klacht indienen bij MDL-Beschermingsbewind. Om uw klacht zo zorgvuldig mogelijk te behandelen, is het belangrijk dat u de onderstaande gegevens invult en nauwkeurig omschrijft waarover u ontevreden bent. Het boekje curatele, bewind en mentorschap (uitgave Ministerie van Justitie) heeft u bij de intake van uw bewindvoerder ontvangen. Dit boekje geeft een goed overzicht van de taken en verantwoordelijkheden van de bewindvoerder. U kunt dit boekje ook downloaden via [www.rechtspraak.nl](http://rechtspraak.nl).

Uw klacht zal zo spoedig mogelijk worden behandeld. U ontvangt binnen zes weken na de indiening van uw klacht een schriftelijke reactie op uw klacht. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u uw klacht voorleggen aan de Rechtbank, sector kanton. De adresgegevens zijn te raadplegen op de website <http://rechtspraak.nl>

Voorletters en naam:
Adres (straat, huisnummer):
Postcode en woonplaats:
Telefoonnummer:
E-mail adres:
Naam van uw bewindvoerder:
Heeft u over uw klacht al eerder contact opgenomen met uw bewindvoerder:
Wanneer heeft u contact opgenomen?
Op welke wijze heeft u contact opgenomen?
Wat was het resultaat van dit contact?
Wat kan uw bewindvoerder doen
Wat is uw klacht?
Wat kan de bewindvoerder doen om uw klacht op te lossen?

Plaats en datum:

Handtekening:

Dit formulier kunt u per gewone post zenden naar:
MDL-Beschermingsbewind
2^e schansstraat 56-A
3025 XR Rotterdam

U kunt dit formulier ook mailen naar het volgende e-mailadres:
info@mdl-beschermingsbewind.nl