

KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1

DEFINITIES

Bedrijf: CasiaBewind.

Beheren: het als goed bewindvoerder zorgen voor de goederen die onder bewind zijn gesteld.

Bewindvoerder: de natuurlijke persoon die krachtens overeenkomst en/of schriftelijke uitspraak (beschikking) van de kantonrechterzorg draagt voor de onder bewind gestelde goederen en vermogensbestanddelen van cliënt en de administratie daarover voert.

Client: Iedere persoon die door de rechtbank onder beschermingsbewind is gesteld waarbij CasiaBewind is benoemd tot bewindvoerder.

Goederen: wordt onder meer verstaan: gelden, inclusief banksaldi, loon, pensioen, uitkeringen, meubilair, sieraden, onroerende zaken, effecten, vorderingen en schulden.

Bezwaar: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van het Bedrijf.

Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij het bedrijf ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van het bedrijf door middel van het klachtenformulier van het Bedrijf.

Klachtenformulier: het document waar mee een Klacht kan worden ingediend bij het Bedrijf.

Vervanger: de natuurlijke persoon die in de plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor het bedrijf.

Artikel 2

DOESTELLING EN BEREIK

2.1. De doelstelling van deze regeling is het vastleggen van een procedure om bezwaren en klachten van cliënten binnen een redelijke termijn en op juiste wijze af te handelen. Daarbij wordt verbetering van de kwaliteit van dienstverlening nagestreefd.

2.2. Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor Cliënten van het Bedrijf. Client kan zich bij het indienen van een Klacht laten bijstaan en/of laten vertegenwoordigen.

Artikel 3

BEZWAAR

- 3.1. Een schriftelijk kenbaar gemaakt Bezwaar zal binnen 14 (werk)dagen door de Bewindvoerder en/of Vervanger worden behandeld.
- 3.2. Bewindvoerder en/of Vervanger zal het Bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met Client trachten op te lossen zoals een goed bewindvoerder betaamt.
- 3.3. Client ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het Bezwaar door de Bewindvoerder en/of Vervanger is afgedaan.
- 3.4. Is Client niet tevreden dan kan hij/zij binnen één maand na dagtekening van het schriftelijk bericht van de bezwaarafhandeling een klacht indien door middel van het Klachtenformulier.

Artikel 4

KLACHTEN

- 4.1 Alleen schriftelijke en onderbouwde Klachten worden in behandeling genomen. De Klacht moet minimaal voorzien zijn van:
 - naam en adres van Client;
 - voorzien van een datum en handtekening van Client;
 - omschrijving/onderbouwing van klacht.
 - 4.2 Klachten die onverhoopt niet zijn voorzien van een datum, worden geacht te zijn gedagtekend op de dag van ontvangst.
 - 4.3. Een Klacht wordt niet in behandeling genomen of wordt gestaakt indien:
 - de Klacht anoniem is;
 - het feit waarover geklaagd wordt langer dan 3 maanden voor indiening heeft plaats gevonden;
 - Client zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt cliënt binnen een termijn van 3 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
- 4.4. Bewindvoerder of diens Vervanger bevestigt schriftelijk de ontvangst van de Klacht binnen 10 werkdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de dag van ontvangst.

Artikel 5

BEHANDELING

5.1. De Klacht wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst inhoudelijk behandeld door middel van onderzoek en het horen van de Client.

5.2. Het bedrijf zal nagaan of de gedraging waarover geklaagd is:

- in strijd is met een wettelijk voorschrift;
- in strijd is met het reglement van het bedrijf;
- en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

5.3. De Klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.

5.4. Waar mogelijk zal de Klacht op minnelijke wijze worden opgelost.

5.5. Indien binnen 8 weken na indiening van de klacht geen minnelijke oplossing is bereikt, wordt Client schriftelijk bericht en kan de Klacht worden ingediend bij de toezichthoudende kantonrechter.

5.6. Indien de Klacht niet naar tevredenheid van Client is afgehandeld kan Client een klacht indienen tegen het Bedrijf bij de kantonrechter.

Artikel 6

GEHEIMHOUDINGSPLICHT

Alle betrokkenen zij tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie en het behandelen van de klacht, kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is. Indien het noodzakelijk is, i.v.m. afhandeling van de klacht, bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan Client worden gevraagd.

Artikel 7

ARCHIVERING

CasiaBewind is verantwoordelijk voor het archiveren van behandelde bezwaren en klachten, deze zullen worden bijgehouden in een centraal registratiesysteem.

Artikel 8

SLOT

Op dit reglement is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing. Alle correspondentie zal uitsluitend in de Nederlandse taal plaats vinden.