

Klachtenregeling

Artikel 1 Wat of wie wordt er bedoeld met:

Het bedrijf:	Patrona Bewind v.o.f.
De directie:	de directeuren van Patrona Bewind v.o.f.
Klager:	iemand die een klacht indient bij Patrona Bewind v.o.f.
Aangeklaagde:	de medewerker of het bedrijf Patrona Bewind v.o.f. tegen wie een klacht wordt ingediend.

Patrona Bewind v.o.f. zal hierna genoemd worden 'Patrona Bewind'

Artikel 2 Over wie kan er een klacht worden ingediend?

- Het bedrijf 'Patrona Bewind'
- Medewerkers van 'Patrona Bewind' Dit kunnen zijn:
 1. directie van 'Patrona Bewind'
 2. bewindvoerders, budgetbeheerders of schuldhulpverleners werkzaam voor 'Patrona Bewind'
 3. stagiaires die in vanwege een opleiding bij 'Patrona Bewind' werkzaam zijn.
 4. overige bij 'Patrona Bewind' werkende mensen.

Artikel 3 Waarover kan een klacht gaan?

- Een klacht kan gaan over de manier waarop een medewerker van 'Patrona Bewind' zich heeft gedragen.
- Een klacht bij 'Patrona Bewind' staat los van het recht dat een klager heeft om een klacht in te dienen bij de Kantonrechter.
- Een klacht kan gaan over het niet of juist wel doen van een handeling die in het nadeel heeft gewerkt van de klager. Het gaat dan om handelingen die van een bewindvoerder verwacht hadden mogen worden, maar die niet zijn uitgevoerd.
- Gaat de klacht over gedrag van een medewerker van 'Patrona Bewind' dan gaat de klacht niet alleen de medewerker aan, maar ook 'Patrona Bewind'.

Artikel 4 Wie kan er een klacht indienen?

Klachten moeten mondeling of schriftelijk worden ingediend met daarbij een uitleg waarover de klacht gaat.

De klacht kan ingediend worden door personen zoals bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, respectievelijk artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek. Deze personen kunnen zijn:

- cliënten van 'Patrona Bewind';
- partners van cliënten;
- directe familieleden (tot de vierde graad) van cliënten;
- als de klacht wordt ingediend door iemand die jonger dan 18 jaar is moet er ook ondertekend worden door een ouder, voogd of curator.

Ook externe partijen kunnen een klacht indienen.

In een klachtenbrief moet minimaal staan:

- de naam en het adres van de klager;
- de datum van de klacht;
- de naam van de medewerker waarover de klacht gaat;
- een omschrijving van de klacht en de datum waarop de klacht is ontstaan;
- mogelijke bewijsstukken.

Indien een klacht mondeling wordt ingediend wordt hiervan een verslag gemaakt door 'Patrona Bewind', waarin de bovengenoemde onderwerpen in worden vastgelegd.

Alleen op deze voorwaarde kan een klacht worden behandeld. Als in de klachtbrief niet de juiste gegevens staan krijgt de klager binnen maximaal 5 werkdagen hiervan bericht.

Artikel 5 Een gesprek

- De directie zal met de klager contact opnemen en vragen of de klacht kan worden behandeld in een persoonlijk gesprek. Tijdens het gesprek kan er samen worden gezocht naar een oplossing.
- Als de oplossing tijdens het gesprek wordt gevonden maakt de directie hier een verslag van. Dit verslag wordt door de klager en door de directie ondertekend.

Artikel 6 Ondersteuning door een ander persoon

- De klager en de medewerker waar de klacht over gaat mag een ander persoon bij het gesprek vragen. Dit kan een begeleider zijn, een vriend of familielid of een advocaat.

Artikel 7 De klacht is ontvangen

- De directie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen.
- Als de klacht over 'Patrona Bewind' gaat, maar waar een andere instantie over mag beslissen, dan zal de klacht worden doorgestuurd naar die organisatie en zal de klager hiervan bericht ontvangen.
- De directie stuurt een kopie van de klacht met de daarbij behorende documenten aan degene over wie de klacht gaat.
- De directie administreert en registreert binnengekomen klachten en controleert of deze op tijd wordt behandeld.

Artikel 8 Wanneer wordt een klacht niet behandeld?

- De directie is niet verplicht een klacht te behandelen als eenzelfde klacht al eerder via deze klachtenregeling is behandeld. De nieuwe klacht wordt dan niet in behandeling genomen.
- De directie stopt met het behandelen van een klacht als tijdens behandeling door 'Patrona Bewind' dezelfde klacht ook wordt ingediend bij de Kantonrechter.
- De directie neemt de klacht niet in behandeling als de datum waarop de klacht is ontstaan langer dan drie maanden is geleden.
- Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen stuurt de directie binnen twee weken een brief hierover aan de klager.

Artikel 9 De klacht en het verweer

- De directie onderzoekt of een klacht schriftelijk moet worden behandeld of dat een oplossing via een gesprek mogelijk is.
- De directie stelt de klager en de medewerker over wie de klacht gaat in de gelegenheid mondeling uitleg te geven.
- Als de klacht gaat over een van de taken die bij het beschermingsbewind horen wordt alleen uitleg gevraagd aan de medewerker waar de klacht over gaat.
- Van deze gesprekken wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10 Hoe lang duurt het?

- De directie handelt de klacht binnen zes weken af.
- Als dit niet haalbaar is kan de directie aangeven dat er maximaal 4 weken extra tijd nodig is.
- Mocht dit voorkomen dan wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- Degene over wie de klacht gaat mag de klacht niet zelf behandelen.

Artikel 11 Afhandeling

- De directie stelt de klager en de medewerker over wie de klacht gaat, schriftelijk op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek naar aanleiding van de klacht.
Hierin staat beschreven welk vervolg er aan de klacht wordt gegeven:
 - als de klacht ongegrond wordt bevonden wordt in een toelichting vermeld wat de reden van afwijzing van de klacht is;
 - als de klacht gegrond wordt verklaard wordt beschreven welke opvolging er plaats zal vinden en zal, indien nodig, de werkwijze van Patrona Bewind worden aangepast ter voorkoming van dezelfde soort klachten.
- Als er na zes weken geen oplossing wordt gevonden kunnen zowel de klager als de directie de klacht voorleggen aan de Kantonrechter. De directie zal de Kantonrechter om advies vragen, of om een mondeling gesprek verzoeken, om de klacht op te lossen.
- Als een klacht ongegrond wordt verklaard, of als er na de behandeling van de klacht een oplossing wordt aangeboden aan de klager en deze is het er niet mee eens, kan de klacht worden gemeld bij de Kantonrechter.
- De directie zal het advies van de Kantonrechter accepteren en opvolgen.

Artikel 12 Bekendmaking van de Klachtenregeling

- Deze regeling kan worden gelezen als Klachtenregeling van 'Patrona Bewind v.o.f.'
- De Klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.
- Cliënten van 'Patrona Bewind' kunnen de Klachtenregeling vinden op de website www.patronabewind.nl.
- Tekst en publicatie fouten voorbehouden.

Klachten kunnen gericht worden aan:

Directie Patrona Bewind v.o.f.

met vermelding van 'Klachtenregeling'

Postbus 1303

3260 AH Oud-Beijerland