

Bijlage 19 Stads­wijk Bewindvoering Klachten­regeling

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie

Stads­wijk Bewindvoering KVK nummer 68767595

Bewindvoerder

Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.

Cl­iënt

Een persoon die bij Stads­wijk Bewindvoering onder bewind gesteld is.

Klacht

Een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

1. Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Stads­wijk Bewindvoering. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

1. Een klacht kan worden ingediend door het sturen van een brief en/of email. U kunt ook gebruik maken van het klachten­formulier op de website. Omschrijf uw klacht zo nauwkeurig mogelijk. Voeg kopieën van eventuele bewijs­stukken bij. Deze brief kunt u sturen naar: Stads­wijk Bewindvoering, Poortland 66, 1046 BD Amsterdam.
2. Een klacht wordt binnen vijf dagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangst­bevestiging.
3. De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:
 - De bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch.
 - De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op.
 - Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

4. Het onderzoek neemt maximaal 28 dagen in beslag, gerekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
5. De klacht wordt in eerste instantie behandeld door Stadwijk Bewindvoering. Indien gewenst kan het onderzoek uitgevoerd worden door een van de bewindvoerders waarmee Stadwijk Bewindvoerders samenwerkt, zodat de klacht op objectieve wijze onderzocht kan worden.
6. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:
 - In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling.
 - In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of
 - Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
 - De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

Artikel 4

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan vijf jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van twee weken, na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5

1. Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit Reglement.

Artikel 6

1. Stadwijk Bewindvoering is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten, dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 7

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 8

1. Deze regeling treedt inwerking op 1 mei 2020 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website en kan door Stadsdijk Bewindvoering eenzijdig worden aangepast.