

Bezwaren- en klachtenregeling Zorgbewind Nederland B.V.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie is Zorgbewind Nederland BV
- Bedrijfsleiding is de directie
- Bewindvoerder/mentor/budgetbeheerder is de verantwoordelijke voor de cliënten dossiers
- Medewerker is iedere andere werknemer dan de bewindvoerder/mentor/budgetbeheerder
- Brancheorganisatie is NVVBS: Zorgbewind Nederland B.V. is aangesloten bij De Nederlandse Vereniging van Budgetcoaches en Schuldhulpverleners.
- Client is een onder bewind gestelde bij wie Zorgbewind Nederland B.V. tot bewindvoerder is benoemd, of iemand met wie Zorgbewind Nederland B.V. een overeenkomst voor inkomensbeheer of budgetbeheer heeft afgesloten, danwel iemand die mentorschap heeft via Zorgbewind Nederland B.V.
- Bezwaar is een schriftelijke, ter kennis van de onderneming gebrachte, uiting van onvrede over de dienstverlening van Zorgbewind Nederland B.V. Onder schriftelijk wordt ook begrepen een e-mailbericht.
- Klacht is een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Zorgbewind Nederland B.V. Onder schriftelijk wordt ook begrepen een e-mailbericht.

Artikel 2

Deze bezwaren- en klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Een cliënt kan, indien dit gewenst is, bij indiening en behandeling van het bezwaar of klacht zich laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient te zijn voorzien van de volgende gegevens:

- Naam en adresgegevens van de melder
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk door de bewindvoerder/mentor behandeld. De bewindvoerder/mentor treedt schriftelijk dan wel telefonisch met de cliënt in contact, om eventueel tot een oplossing te komen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder/mentor is afgedaan. Indien de cliënt niet tevreden is gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Elk bezwaar en de wijze waarop het is afgedaan wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. De bedrijfsleiding archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.

Klachten

Artikel 5

Klachten worden direct gemeld aan de bedrijfsleiding, waarop een onderzoek wordt ingesteld. De klacht wordt zo nodig nader geformuleerd, de cliënt wordt gehoord en er wordt getracht de klacht door middel van bemiddeling op te lossen. Als men tot een oplossing komt, ontvangt de cliënt daaromtrent een schriftelijk bericht. Mochten de partijen binnen 4 à 6 weken na het indienen van de klacht niet tot overeenstemming komen, dan wordt de klacht overgedragen aan de branchevereniging.

Zorgbewind Nederland BV

Tel 085-0704178
KVK 65872320
NL96 ABNA 0551 4073 60

Tasveld 10-8
8271 RW IJsselmuiden
Postbus 72, 8260 AB Kampen

www.zbn.nu
info@zbn.nu



Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bedrijfsleiding. De wijze van behandeling wordt bepaald door de bedrijfsleiding van de onderneming, echter met inachtneming van het volgende:

- De bedrijfsleiding hoort de cliënt en de bewindvoerder/mentor/budgetbeheerder, tenzij de bedrijfsleider van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is
- De bedrijfsleiding deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder/mentor/budgetbeheerder
- De bedrijfsleiding lost de klacht zo spoedig door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder/mentor/budgetbeheerder

De bedrijfsleiding van de onderneming gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- In strijd is met wettelijke voorschriften of een voor de onderneming geldende regeling
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden.

De bedrijfsleiding van de onderneming kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond dan wel ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt een afschrift aan de cliënt en de bewindvoerder/mentor/budgetbeheerder gezonden.

Als binnen 4 à 6 weken na voorlegging van de klacht aan de branchevereniging geen oplossing is bereikt, wordt door de bedrijfsleiding van de onderneming uiterlijk binnen een maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Artikel 7

Een klachtprocedure wordt niet gestart of gestaakt indien:

- De cliënt zich voor of tijdens de procedure ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- Het feit waarop de klacht betrekking heeft langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- De klacht anoniem is.

Artikel 8

De bedrijfsleiding van de onderneming archiveert de afgedane klachten

Slotbepaling

Artikel 9

Alle bij een behandeling van een bezwaar of klacht betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen over gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 10

De bezwaar- en klachtenregeling treedt in werking per direct en geldt voor onbepaalde tijd

Zorgbewind Nederland BV

Tel 085-0704178
KVK 65872320
NL96 ABNA 0551 4073 60

Tasveld 10-8
8271 RW IJsselmuiden
Postbus 72, 8260 AB Kampen

www.zbn.nu
info@zbn.nu

