

Klachten- en bezwaarregeling AFS Beschermingsbewind

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden over de medewerkers van AFS Beschermingsbewind, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een bezwaar of klacht. Ook onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van (dreigende) betrokkenheid van onze organisatie en/of haar medewerkers bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in onze stichting kan schaden, kunnen worden gemeld.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- AFS: AFS Beschermingsbewind;
- Bewindvoerder: de uitvoerende beschermingsbewindvoerder;
- Directie: directie van AFS Beschermingsbewind;
- Medewerker: iedere werknemer van AFS Beschermingsbewind;
- Cliënt: een onder beschermingsbewind gesteld individu bij wie AFS Beschermingsbewind is benoemd of met wie AFS Beschermingsbewind een overeenkomst heeft afgesloten;
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van AFS Beschermingsbewind gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van AFS Beschermingsbewind;
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij AFS Beschermingsbewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van AFS.

Artikel 2. Bereik

Deze regeling geldt uitsluitend voor de cliënten van AFS. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Artikel 3. Bezwaar

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de bewindvoerder. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4. Registratie

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de met registratie belaste medewerker. Deze vermeldt het bezwaar op een voorbedrukt en genummerd formulier en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op het bezwaar.

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan, wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. De bewindvoerder archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren en rapporteert daarover jaarlijks aan de directie.

Artikel 5. Klachten

Klachten worden terstond gemeld aan de bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt wordt de klacht door de bewindvoerder schriftelijk voorgelegd aan de directie. De cliënt ontvangt daarvan een afschrift. Er wordt door de directie uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

De directie gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor AFS geldende regeling en/of;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe AFS zich heeft verbonden en/of;
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De directie kan na de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de bewindvoerder.

Artikel 6. Rechtsgang

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 7. Geheimhoudingsplicht

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 te zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgesteld in dit Reglement.

Artikel 8. Archivering

De directie archiveert de afgedane klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan de directie van AFS.

Artikel 9. Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opname in het kantoorhandboek en door publicatie op de website van AFS Beschermingsbewind.