

AWR BEWINDVOERING KLACHTENPROCEDURE

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- O AWR Bewindvoering: AWR Bewindvoering voor ondersteuning aan meerderjarige personen.
- O Cliënt: Een onderbewind of onder curatele gestelde voor wie AWR Bewindvoering tot bewindvoerder of curator is benoemd of andere cliënten met een overeenkomst voor persoonlijke ondersteuning is gesloten danwel een ieder die gerechtigd is om onderbewindstelling te verzoeken;
- O Bezwaar: Een mondeling of schriftelijk aan AWR Bewindvoering ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van AWR Bewindvoering;
- O Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij AWR Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van AWR Bewindvoering;

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van AWR Bewindvoering inclusief een ieder die gerechtigd is om onderbewindstelling te verzoeken. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is AWR Bewindvoering de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Correspondentie kan worden gericht aan AWR Bewindvoering, Postbus 75, 3760 AB SOEST.

Artikel 3 Bezwaren

1. Bezwaren worden door AWR Bewindvoering geregistreerd in een Bezwarenregister.
2. Een bezwaar wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen. Getracht wordt om het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt in der minne op te lossen.
3. Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
4. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan.
5. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4 Klachten

1. Klachten worden door AWR Bewindvoering geregistreerd in een Klachtenregister.
2. De klager wordt gehoord en getracht wordt de klacht door bemiddeling op te lossen.
3. AWR Bewindvoering gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe AWR Bewindvoering zich heeft verbonden.
4. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen worden.
5. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
6. Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

Artikel 5 Registratie en rapportage

1. Elk bezwaar wordt geregistreerd in een Bezwarenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandelingdatum medegedeeld.
2. Elke klacht wordt geregistreerd in een Klachtenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandelingdatum medegedeeld.
3. Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

Artikel 6

1. Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
2. Wanneer de interne klachtenprocedure is doorlopen en cliënt ontevreden is over het geboekte resultaat, is het mogelijk voor cliënt om zich te wenden tot de kantonrechter.

Artikel 7

1. Deze regeling is in werking getreden op 1 november 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.