



KLACHTENREGLEMENT

STICHTING MORGEN ZONDER ZORGEN

Algemene bepalingen

Het reglement geldt uitsluitend voor de cliënten van de Stichting Morgen Zonder Zorgen. Cliënten kunnen zich bij indiening en behandeling van bezwaren en klachten laten vertegenwoordigen of bijstaan. Zo nodig kan of mag ook iemand de cliënt bijstaan bij bezwaar maken of het opstellen van een klacht.

Artikel 1 Wat wordt verstaan onder de begrippen in het klachtenreglement:

Klacht:

een schriftelijke ingediende brief bij de stichting met de titel 'klacht' met daarin vermeld de uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting, welke brief is voorzien van datum en ondertekening door de cliënt.

Bezwaar:

Een uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting, gericht aan de stichting.

Cliënt:

de bij Stichting Morgen Zonder Zorgen onder bewind gestelde persoon

Klager:

de persoon die een klacht indient bij Stichting Morgen Zonder Zorgen.

Aangeklaagde:

de persoon tegen wie de klacht ingediend wordt.

Organisatie:

het bestuur van de Stichting

Leiding:

het bestuur van de Stichting, welke belast is met de dagelijkse leiding van de bewindvoerders

Bewindvoerder:

Rechtspersoon Stichting Morgen Zonder Zorgen, die op grond van een beschikking van de kantonrechter optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.

Branche-organisatie:

NBPB: De Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders

Bezwaar

Artikel 2 Informele afhandeling

Een bezwaarschrift wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de de bewindvoerder. Deze tracht het bezwaar via een informele afhandeling de cliënt tevreden te stellen. telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Zijn de klager en bewindvoerder tot overeenstemming gekomen, vervalt de verplichting om een klacht in te dienen.



Lukt dat niet, dan brengt de bewindvoerder het bezwaar ter kennis van de leiding. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de leiding is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij de klacht indienen via de klachtenprocedure.

Klachten

Artikel 3 Melding van een klacht

Wanneer er een klacht binnenkomt, dient de bewindvoerder direct de andere bewindvoerders van Stichting Morgen Zonder Zorgen op de hoogte te brengen van de binnengekomen klacht.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van de volgende inhoudsvoorwaarden:

1. datum brief, naam, adres en telefoonnummer van de melder
2. datum van vermelding van bezwaar of klacht.
3. inhoud: omschrijving van het bezwaar of de klacht, welke betrekking heeft op onvrede over de uitvoering van de wettelijke taken van de bewindvoerder.
4. een omschrijving waartegen de klacht is gericht met datum/ tijdstip
NB: Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
5. bewijsstukken toevoegen indien deze betrekking hebben op klacht. Deze dienen beschikbaar te zijn.

Afwijzing van behandeling van de klacht:

Stichting Morgen Zonder Zorgen zal de klacht niet in behandeling nemen als

1. de klacht reeds eerder is behandeld of afgedaan.
2. indien er langer dan 6 maanden tussen gedrag/ handeling en indienen van de klacht is verstreken
3. indien het belang van de indiener van de klacht dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is
4. als de bewindvoering reeds is beëindigd en het bewindsdossier is gesloten.
5. als niet aan de inhoudsvoorwaarden van een klachtenbrief wordt voldaan.
6. als blijkt dat voor of tijdens de behandeling ter zake dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht zal Morgen Zonder Zorgen de ontvangst bevestigen aan de cliënt.

Het bestuur van de Stichting Morgen Zonder Zorgen archiveert de klachten. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 4 Gehoord worden

Klachten worden terstond gemeld aan de leiding. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.

Morgen Zonder Zorgen stelt dat de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft beiden worden gehoord.

Het kan zijn dat de klager afziet van de mogelijkheid te willen worden gehoord. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en/of zijn/haar begeleider toegezonden.

Volgt er overeenstemming, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Is er geen overeenstemming, dan legt de bewindvoerder de klacht voor aan het bestuur van de Stichting.



Artikel 5 Procedure behandeling van een klacht:

- Na melding van een klacht stelt de Stichting een bewindvoerder aan die de bepaalt of de klacht ontvankelijk wordt verklaard.
- de bewindvoerder past hoor- en- wederhoor toe
- de bewindvoerder maakt een verslag van de klacht en het gesprek hoor- en wederhoor over de klacht
- doelstelling is een oplossing naar tevredenheid voor beide partijen, bij voorkeur door bemiddeling.
- oplossing/ eindconclusie wordt aan verslag toegevoegd.
- bewindvoerder reikt schriftelijke eindconclusie uit aan cliënt en bewindvoerder

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de externe behandelaar van de branchevereniging (NBPB).

Artikel 6 Privacy klachtenbehandeling

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 7 Afhandelingstermijn

De termijnbehandeling van de schriftelijke klacht betreft uiterlijk 6 weken, gerekend vanaf de datum dagtekening van de brief (welke binnen een week na dagtekening brief bij Stichting Morgen Zonder Zorgen binnen moet zijn). Na deze termijn van 6 weken dient er een oplossing te zijn gevonden, waarin beide partijen zich kunnen vinden. Deze overeengekomen oplossing wordt schriftelijk bevestigd.

Artikel 8 Externe klachtenbehandeling

Is er geen overeenkomst in het geschil, zal gewezen worden op de mogelijkheid voor klachtenbehandeling door interventie van de externe klachtenbehandelaar NBPB (Nederlandse Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders). Een folder voor de te volgen procedure bij de NBPB zal door Morgen Zonder Zorgen worden overhandigd. Na in behandeling nemen van de klacht zullen zij beide partijen de klager en Morgen Zonder Zorgen op de hoogte stellen van de bevindingen en eventuele conclusie.



Stichting Morgen Zonder Zorgen Bewindvoering & Budgetbeheer
Adres: Postbus 17, 3755 ZG Eemnes Telefoon: 06-47563072
Website : www.morgenzonderzorgen.com
E mail: info@morgenzonderzorgen.com
Lid van Ned. Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders