

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Stichting:	stichting 3D
Directeur:	directie van de stichting
Medewerker:	iedere andere werknemer van de stichting dan de directeur
Klant:	een onder bewind gestelde bij wie de stichting tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de stichting een overeenkomst heeft gesloten
Bezwaar:	een mondeling of schriftelijk ter kennis van de stichting gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting
Klacht:	een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van de stichting. 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 klant behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker van het team die het dossier van de klant beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klant op te lossen. Lukt dat niet dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directeur. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de klant en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in den minne op te lossen. De klant ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directeur is afgehandeld. Is de klant niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de directeur. Deze vermeldt het bezwaar in het bezwaar register en deelt de klant zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn bezwaar. Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond aangegeven in het bezwaar register.

Klachten

Artikel 5

Klachten worden terstond gemeld aan de directeur. Deze stelt een onderzoek in, tenzij de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. Dit wordt dan schriftelijk en met reden omkleed meegedeeld.

De klacht wordt zo nodig nader geformuleerd, de klant wordt gehoord en getracht wordt de klacht door bemiddeling binnen 4 weken na indiening van de klacht op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de klant daarvan schriftelijk bericht.

De directeur gaat in ieder geval na of de gedraging waarover is geklaagd: in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de stichting geldende regeling in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de stichting zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door de organisatie voor te leggen aan de klachtencommissie van de BPBI.

Artikel 6

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

Geheimhouding en archivering

Artikel 7

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 8

De directeur archiveert de afgedane klachten en rapporteert daarover jaarlijks in het jaarverslag.

Slotbepaling

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2011 en geldt voor onbepaalde tijd.

Versie 100113