

Klachtenreglement Unibewind voor  De Doeze 34
7891 ST Klazienaveen

Inkomensbeheer en Bewindvoering. 06-54386620

 Info@unibewind.nl
 www.unibewind.nl

Algemene Bepalingen

**Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

* Unibewind: de natuurlijke personen die optreden als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van rechthebbende;
* De directie van Unibewind
* Iedere andere medewerker van Unibewind
* Rechthebbende: een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en Unibewind benoemd is tot bewindvoerder, respectievelijk met wie Unibewind een overeenkomst heeft gesloten;
* Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van Unibewind gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Unibewind.
* Klacht: een schriftelijk als klacht bij Unibewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Unibewind.

**Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Unibewind

***Bezwaren***

**Artikel 3**

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 deze medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij eventueel na 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 directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

***Klachten***

**Artikel 4**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

* de naam en het adres van de indiener;
* de dagtekening;
* een omschrijving waartegen de klacht is gericht en het tijdstip.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Klachtenreglement Unibewind

***Artikel 5***

De klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is de bewinden te verzoeken als bedoeld in BW artikel 379\*.

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 binnen 6 weken door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk een toelichting.

Indien de klacht door de bewindvoerder ongegrond wordt verklaart zal klager hier een schriftelijke toelichting van ontvangen.

**Artikel 7**

De directie archiveert de klachten in het centrale registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

**Artikel 8**

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 9**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.

\* verzoekers zijn: u zelf, partner/levensgezel, bloedverwanten t/m 4e graad, voogd, het Openbaar Ministerie, gezagsouder, curator, mentor, instelling v.d. verzorging, het College van B&W.