



BESCHERMINGSBEWIND **de NoodZaak**

Als je een klacht hebt over 'de Noodzaak'

Het kan natuurlijk gebeuren dat je niet tevreden bent over 'de Noodzaak' als beschermingsbewindvoerder of het niet eens bent met onze handelswijze.

Waar mensen samenwerken kunnen conflicten ontstaan en conflicten zijn er om op te lossen. Bel of mail daarom direct naar de Noodzaak wanneer je niet tevreden bent over ons werk.

We zullen altijd proberen om samen tot een oplossing te komen.

Soms kan het gebeuren dat we er samen niet uitkomen. Dan kun je gebruik maken van de officiële klachtenregeling zoals hieronder beschreven staat.

Wanneer je klacht naar jouw mening niet in redelijkheid behandeld en/of opgelost is, dan kun je een brief sturen aan de kantonrechter. De kantonrechter zal dan beslissen wat er met de klacht moet gebeuren.

Klachtenregeling beschermingsbewindvoering de Noodzaak:

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: de Noodzaak beschermingsbewind. KVK nummer 65654978.

Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.

Klant: een persoon die bij 'de Noodzaak' onder bewind gesteld is.

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van de Noodzaak beschermingsbewind. Klanten van de Noodzaak kunnen zich bij indiening en behandeling van een klacht laten helpen door iemand uit eigen kring.

Artikel 3 - Optie A

1. Een officiële klacht kan worden ingediend door het invullen van het klachtenformulier, dat op de website van de Noodzaak te downloaden is. Dit formulier kan worden gestuurd naar:
de Noodzaak Beschermingsbewind, postbus 369, 3740 AJ Baarn of per e-mail naar: info@deNoodzaak.org
2. Een klacht wordt binnen 3 werkdagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger.
3. De bewindvoerder neemt telefonisch of persoonlijk contact op met de klant en hoort de eventuele toelichting op de klacht.
4. De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op en bevestigt schriftelijk, zo mogelijk per e-mail.
5. Wanneer de klacht niet direct op te lossen is en geen overeenstemming bereikt kan worden over een later te realiseren oplossing, wordt de klant hiervan op de hoogte gesteld. Optie B in de klachtenregeling staat open voor de klant om te bewandelen.
6. Het onderzoek en overleg tussen bewindvoerder en klant neemt maximaal 3 weken in beslag.
7. Iedere klacht wordt gedeeld en besproken met een van de bewindvoerders waarmee de Noodzaak beschermingsbewindvoering samenwerkt. De namen van deze bewindvoerders kunt u vinden op de website onder de knop 'samenwerking bewindvoerders'.
8. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht: In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling.
In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of de klacht na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de

bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

Artikel 3 - Optie B

Het staat elke onderbewindgestelde bij de Noodzaak vrij, om eventuele klachten - al dan niet behandeld via optie A - schriftelijk kenbaar te maken bij de kantonrechter waar de onderbewindstelling is uitgesproken. De kantonrechter zal de klant informeren over de verdere procedure en de afhandeling van de klacht.

Artikel 4

1. Een klacht aan de Noodzaak zal niet meer in behandeling worden genomen wanneer deze gaat over zaken die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
2. Wanneer een klacht niet (meer) in behandeling wordt genomen zal de klant daarvan ook schriftelijk (per e-mail) op de hoogte worden gesteld.

Geheimhoudingsplicht

Artikel 6

Alle betrokkenen van de Noodzaak zijn verplicht tot geheimhouding van privacy gevoelige informatie. Dit betekent dat informatie die bekend is geworden bij de beschermingsbewindvoerder niet verder bekend zal worden gemaakt dan nodig is voor de uitvoering van de werkzaamheden van de beschermingsbewindvoerder dan wel ten behoeve van de veiligheid van de klant en zijn/haar eventuele huisgenoten.

Archivering

Artikel 7

de Noodzaak beschermingsbewind is verantwoordelijk voor het archiveren van de in behandeling genomen klachten in het dossier.

Slotbepalingen

Artikel 8

Een klacht wordt niet meer in behandeling genomen of gestaakt volgens de beschrijving in Optie A als de klant zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht (ook) tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 01-04-2018 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website.