



Klachtenregeling

Algemene bepalingen

Artikel 1

Begripsbepalingen:

Stichting	: Stichting Bewindvoering Cliënten Bartiméus te Doorn (Postbus 370, 3940 AJ Doorn)
DB	: Dagelijks bestuur van de Stichting
Bewindvoerder	: bestuurslid van de Stichting
Cliënt	: een onder bewind gestelde cliënt van Bartiméus, bij wie de Stichting bij beschikking van de rechtbank tot bewindvoerder is aangesteld
Klacht	: een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de Stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de Stichting, daaronder begrepen de dienstverlening van de FABC administratie, aan wie de Stichting de cliëntenadministratie heeft uitbesteed

Klacht

Artikel 2

1. Een klacht is ontvankelijk als deze is ingediend binnen vier weken nadat het feit, waarop de klacht is gericht, zich heeft voorgedaan. Indien de klacht gericht is op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment, waarop zich het laatste feit heeft voorgedaan.
2. De Cliënt kan zich bij indiening van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen of bijstaan.
3. Daarnaast kan een klacht worden ingediend door degene, die bevoegd is de onder bewindstelling te verzoeken als bedoeld in artikel 379 lid 1 en 2 Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.
4. Klachten worden ingediend bij de secretaris van de Stichting en worden behandeld door het DB. Het DB registreert de klacht en stelt een nader onderzoek in. Daarbij dient het DB het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk.



5. Het DB gaat na of de gedraging, waarover wordt geklaagd, strijdig is met:
 - a) een wettelijk voorschrift of een voor de Stichting geldende regeling
 - b) de dienstverlening waartoe de Stichting zich heeft verbonden
 - c) de redelijkheid en billijkheid die in het maatschappelijk verkeer verwacht mag worden.
6. Indien het DB de klacht gegrond verklaart, zal het DB de gedraging corrigeren of alles in het werk stellen om de gedraging te doen corrigeren door het bestuur van de Stichting.
7. Het DB behandelt de klacht in een besloten vergadering.
8. Indien de klacht een lid van het DB betreft, wordt dat lid van deelname aan de besluitvorming uitgesloten.
9. De Cliënt wordt schriftelijk en gemotiveerd binnen zes weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek alsmede van de eventuele verdere maatregelen, die naar aanleiding van deze bevindingen zijn of zullen worden genomen.
10. De behandeling van een klacht wordt gestaakt als de Cliënt voor of tijdens de behandeling door het DB zich terzake van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend. Van het staken van de behandeling van de klacht wordt de Cliënt binnen twee weken na het besluit van het DB schriftelijk in kennis gesteld.

Beroep

Indien de client het niet eens is met de ongegrondverklaring van de klacht, kan de client binnen 6 weken na dagtekening van de ongegrond verklaring, een schriftelijk bezwaar indienen bij de rechtbank Midden Nederland, Postbus 16005, 3500 DA Utrecht.

Registratie en rapportage

Artikel 3

1. Het DB rapporteert jaarlijks het aantal klachten van het voorgaande jaar, welk deel daarvan binnen 6 weken is afgehandeld, welk deel daarvan gegrond is verklaard en de aanpassing van de werkwijze, die deze klachten tot gevolg hebben gehad.
2. Van de afhandeling van een klacht krijgt de Cliënt en de bewindvoerder een afschrift.