

Klachtenregeling

U heeft een klacht

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent met onze diensten. In dat geval is het voor u mogelijk om een klacht in te dienen.

In deze regeling staat aangegeven hoe u dit kunt doen.

Klachtenregeling

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie:

Traject op Maat

Bewindvoerder:

De persoon die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.

Vervanger:

De persoon die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie.

Cliënt:

Een persoon die bij **Traject op Maat** onder bewind gesteld is.

Klacht:

Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij **Traject op Maat** ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door bewindvoerder.

Bezwaar:

Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van: **Traject op Maat**.

Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

3.1 Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

3.2 Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

3.3 De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevredengesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

4.1 Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Door het invullen van het klachtenformulier, dat tijdens de aanmelding overhandigd is. Dit klachtenformulier kan ook op de website gedownload worden. Een email is ook mogelijk.
Dit formulier kan worden gestuurd naar:

Traject op Maat

Entrada 100
1114 Amsterdam
bewind@trajectopmaat.nl

Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- a.** naam en adres van de indiener,
- b.** de dagtekening,
- c.** weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip,
- d.** handtekening.

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

Artikel 5

De bewindvoerder of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

Artikel 6

6.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:

- a.** de bewindvoerder of diens vervanger hoort de cliënt,
- b.** de bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.

6.2 De bewindvoerder of diens vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- a.** in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
- b.** in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft,
- c.** en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

6.3 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.

6.4 Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens

6.5 Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, legt de bewindvoerder de klacht bij de branchevereniging neer.

Artikel 7

7.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- a. de klacht anoniem is,
- b. het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

7.3 De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

7.4 Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de bewindvoerder, kan hij/zij hiervan in beroep bij de branchevereniging NBPB.

Artikel 8

8.1 Elk bezwaar en elke klacht wordt direct gemeld aan de bewindvoerder of diens vervanger. Deze vermeldt het bezwaar en de klacht op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar of klacht.

8.2 Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.

Slotbepaling

Artikel 9

Deze regeling geldt voor onbepaalde tijd en treedt in werking op 1 Oktober 2019.