

# Klachtenreglement

## Algemene bepaling

### Artikel 1

- Organisatie: Vinea beschermingsbewind en budgetbeheer
- Waarnemer: degene die in de plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie bij afwezigheid.
- Klant: een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en van wie de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten.
- Bezwaar: Uiting van onvrede over de werkwijze van Vinea beschermingsbewind en budgetbeheer, mondeling of schriftelijk kenbaar gemaakt.
- Klacht: Ondertekend klachtenformulier inzake de uiting van onvrede over dienstenregeling van Vinea beschermingsbewind en budgetbeheer.

### Artikel 2 klanten Vinea beschermingsbewind en budgetbeheer

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor klanten van Vinea beschermingsbewind en budgetbeheer en diegene die de akkoordverklaring voor de klant hebben getekend. Klager kan zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### Artikel 3 bezwaar

Een bezwaar wordt binnen drie weken behandeld door de bewindvoerder of de waarnemer. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De klager ontvangt schriftelijk of per e-mail bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de klager niet tevreden gesteld dan kan een klacht worden ingediend.

### Artikel 4 indienen klacht

4.1 Een klacht kan worden ingediend via het klachtenformulier ontvangen bij het intakegesprek of te downloaden via de website

### Artikel 5 ongegronde klacht

5.1 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.

5.2 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.

## Artikel 6 verwerking klacht

De bewindvoerder of de waarnemer bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk of per e-mail binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum ontvangst van het klachtenformulier.

## Artikel 7 behandeling klacht

7.1 Een klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld door de bewindvoerder of de waarnemer. Deze tracht de klacht telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

7.2 De bewindvoerder of de vervanger gaat na of de hetgeen waarover is geklaagd, in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling. In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

5.3 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

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

## Artikel 8 privacy

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

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, waarvan een kopie wordt opgeslagen

## Artikel 9 reglement

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2020 geldt voor onbepaalde tijd en geldt alleen voor klanten van Vinea beschermingsbewind en budgetbeer.