

Klachtenreglement Avant Bewind & Advies

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Bewindvoerder: Avant Bewind & Advies (hierna Avant)
2. Cliënt: Iedere persoon die door de rechtbank onder beschermingsbewind is gesteld en waarbij Avant tot bewindvoerder is benoemd
3. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Avant die onder beschermingsbewind staan. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

- a. Naam en het adres van de indiener;
- b. Dagtekening;
- c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.

Artikel 4

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht afgehandeld door de bewindvoerder.

Artikel 5

1. De bewindvoerder stelt een onderzoek in naar de klacht. De bewindvoerder probeert de klacht in overleg met de klager op te lossen.
2. De klacht kan gegrond of ongegrond verklaard worden

3. De uitkomst van het onderzoek naar de klacht wordt te allen tijde schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld

4. eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn worden schriftelijk aan de klager bevestigd.

Artikel 6

Als de klager van mening is dat de bewindvoerder geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de klacht, dan heeft de klager de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de rechter

Artikel 7

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als

- De klacht anoniem is;
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indien heeft plaatsgevonden;
- Cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van de klacht tot de rechter heeft gewend
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van twee weken, na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld

Artikel 8

Klachten zullen met strikte geheimhouding worden afgehandeld. Indien het noodzakelijk is om bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 9

Elke klacht en de wijze waarop de klacht is afgehandeld, wordt vastgelegd en gearhiveerd.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 september 2021 en geldt voor onbepaalde tijd. Van een wijziging en/of aanvulling zal cliënt schriftelijk in kennis gesteld worden.