



Klachtenregeling Zorg & Budget.

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bureau: **Zorg & Budget**
-
- Medewerker: **Ieder andere werknemer dan de bewindvoerder.**
- Cliënt: **Een natuurlijk persoon bij wie Zorg & Budget tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie Zorg & Budget een overeenkomst voor inkomstenbeheer heeft gesloten.**
- Klacht: **Een schriftelijk ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Zorg & Budget door of namens cliënt.**

Artikel 2.

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van genoemd bureau. Zij kunnen zich bij de indiening van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de cliënt.
- De datum van de melding van de klacht.
- Een omschrijving van de klacht.

Artikel 3.

Klachten worden terstond gemeld bij de bedrijfsleiding. Deze stelt een onderzoek in, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.

Artikel 4.

De klacht wordt binnen zes weken behandeld door de bedrijfsleiding. De wijze van behandeling wordt bepaald door de bedrijfsleiding van het bureau, echter met inachtneming van het volgende:

- De bedrijfsleiding hoort de cliënt.
- Indien de bedrijfsleider van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is, deelt deze dat schriftelijk mede aan cliënt.
- De bedrijfsleiding lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt.
- De bedrijfsleiding gaat na:
 - Of de gedraging waarover geklaagd is in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor het bureau geldende regeling
 - In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe het bureau zich heeft verbonden
 - Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.



Indien binnen zes weken na indiening van de klacht er in de ogen van de cliënt geen sprake is van een bevredigende oplossing wordt als mediator een extern bureau ingeschakeld waarmee Zorg &

Budget een samenwerkingsverband onderhoudt.

Als de cliënt, na tussenkomst van een mediator, nog steeds van mening is dat zijn klacht niet is opgelost, kan cliënt contact opnemen met de rechtbank.

Artikel 5.

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake dezelfde klacht tot de kantonrechter of een ander burgerlijk rechter heeft gewend
- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- De klacht anoniem is.

De bedrijfsleiding van het bureau archiveert de afgedane klachten.

Artikel 6.

Een ieder die bij een behandeling van een klacht betrokken is verplicht zich tot geheimhouding ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn genomen.

Artikel 7.

Deze regeling treedt in werking op 12 december 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.

Document ontvangen: (Plaats, datum, naam cliënt)