



Klachtenreglement

Nubewind tracht op professionele en integere wijze haar diensten te verlenen. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening. In dat geval kunt u een klacht indienen (artikel 1:379 lid 1 en lid 2 BW).

Een klacht wordt behandeld volgens onderstaand protocol en kan ingediend worden door het klachtenformulier in te vullen en ondertekend retour te zenden per post of digitaal te verzenden per mail.

In de klachtenprotocol wordt het doel van de klachtprocedure, de definitie van een klacht en de procedure van de klachtafhandeling beschreven.

Artikel 1

Definities:

De organisatie:

Nubewind Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 89019288

Bewindvoerder:

Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.

Cliënt:

Een persoon die bij Nubewind onder bewind is gesteld of onder bewind is geweest.

Klacht:

Een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

Artikel 2

Doel van de klachtprocedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 3

Dit klachtenreglement wordt uitgereikt aan de cliënt voorafgaand aan of tijdens het eerste kennismakingsgesprek. Het klachtenreglement is voor iedereen op te vragen bij de organisatie en te vinden op de website van Nubewind.

Artikel 4

Dit klachtenreglement geldt voor de betrokken persoon, zijn/haar echtgenoot, zijn/haar geregistreerde partner dan wel andere levensgezel, zijn/haar bloedverwanten in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de vierde graad, degene die ingevolge artikel 1:253sa BW of 1:253t BW het gezag over de betrokken persoon uitoefent, zijn/haar voogd, zijn/haar bewindvoerder en zijn/haar mentor (ingevolge artikel 1:379 lid 1 BW). Voorts geldt dit reglement voor het openbaar ministerie en voor de instelling waar de betrokkene wordt verzorgd of die aan de betrokkene begeleiding biedt (ingevolge artikel 1:379 lid 2 BW). Zij kunnen zich bij het indienen en de behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Klachten

Artikel 5

1. Het klachtenformulier dient volledig ingevuld en ondertekend aangeleverd te worden. Het klachtenformulier kan digitaal via de e-mail worden ingediend aan: klachten@nubewind.com onder vermelding van naam van de klager + klacht of kan per schriftelijk per post worden ingediend aan Nubewind.

2. Op een klacht wordt binnen 14 dagen gereageerd door de bewindvoerder. De bewindvoerder nodigt klager uit voor een gesprek. Dit gesprek zal binnen 6 weken na het indienen van de klacht worden gepland.

3. De klacht wordt op de volgende wijze behandeld:

- De bewindvoerder hoort de cliënt persoonlijk of telefonisch.
- De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op.
- Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- Het onderzoek neemt maximaal 6 weken in beslag.

4. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of;
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

5. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

6. Indien een klacht in de opvatting van de klager niet naar behoren is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 6

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- het klachtenformulier niet volledig is ingevuld;
- als er een kopie van de legitimatiebewijs ontbreekt;
- als het feit waarover geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening heeft plaats gevonden.

2, 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 7

Klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de client worden gevraagd.

**Artikel 8**

Nubewind is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten. Dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier én uw klacht wordt toegevoegd aan uw persoonlijke dossier.

Artikel 9

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de procedure wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend.