

KBB Knoll BeschermingsBewind

Klacht indienen

Overall waar wordt gewerkt kunnen dingen misgaan of anders verlopen dan u had gedacht. Dan is het belangrijk om hierover tijdig met ons in gesprek te gaan. Als uw onvrede niet naar uw wens wordt weggenomen, heeft u het recht om een klacht in te dienen. Hieronder kunt u lezen welke regels Knoll Bewind, hierna te noemen Knoll Bewind, hiervoor heeft gesteld.

Klachtenreglement

Artikel 1 Algemeen.

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening door Knoll Bewind of over de manier waarop een medewerker van Knoll Bewind met u of uw zaken omgaat. U heeft dan het recht om hiertegen een klacht in te dienen.

Als u contact met ons opneemt, maken wij een afspraak voor een gesprek waarin u kunt uitleggen waar u ontevreden over bent. Knoll Bewind zal dan haar uiterste best doen om in samenspraak met u naar een oplossing te zoeken. Dat kan betekenen dat wij nieuwe afspraken maken over hoe het anders kan. Het kan ook betekenen dat de afspraken blijven zoals ze al waren. Zowel u als Knoll Bewind moet zich zo goed mogelijk aan de gemaakte afspraken houden.

Artikel 2 Wie kan een klacht indienen.

U kunt alleen een klacht indienen als u een cliënt bent van Knoll Bewind. Verder kan iedereen een klacht indienen die van rechtswege bevoegd is om namens u curatele, beschermingsbewind en/of mentorschap aan te vragen.

Ook uw gemachtigde/hulpverlener kan namens u een klacht indienen. Wij moeten wel vooraf toestemming hebben gegeven dat deze persoon uw belangen mag behartigen. U kunt die toestemming vooraf vragen door een machtigingsformulier in te vullen en zelf te ondertekenen. Ook uw gemachtigde/hulpverlener moet het machtigingsformulier ondertekenen. Het machtigingsformulier vindt u op de site onder 'formulieren'.

Als u zich laat bijstaan door een gemachtigde/hulpverlener moet zowel u als uw gemachtigde het klachtenformulier dateren en ondertekenen.

Artikel 3 Wanneer geen klacht.

Om uw situatie zo goed mogelijk recht te doen, zijn er voorwaarden verbonden aan het indienen van een klacht:

1. Als u niet eerst heeft geprobeerd om in een gesprek met ons een oplossing te vinden voor uw ontevredenheid is het (nog) niet mogelijk om een klacht in te dienen. Uw klacht is niet-ontvankelijk;
2. U kunt geen klacht indienen als het klachtenformulier onvolledig en/of onjuist is ingevuld, niet gedateerd is, niet door u is ondertekend (en door uw gemachtigde als u die heeft) of als bewijsstukken ontbreken nadat de geboden hersteltermijn is verstreken. De hersteltermijn begint nadat de uitnodiging voor een gesprek over uw ingediende klacht aan u is verzonden en eindigt na ons gesprek waarin u uw klacht kunt toelichten. In de uitnodiging staat vermeld

KBB Knoll BeschermingsBewind

welke bewijsstukken u alsnog moet overleggen. Doet u dit niet dan is uw klacht niet-ontvankelijk;

3. Het kan gebeuren dat het indienen van een klacht erg nadelig is voor u en/of uw situatie. Wij zullen u daarop wijzen en u adviseren in het vinden van een goed alternatief die u en/of uw situatie meer recht kan doen. Uw klacht wordt buiten behandeling gesteld;
4. Heeft uw ontevredenheid niets te maken met de dienstverlening of met de werkwijze van Knoll Bewind? Wij kunnen uw klacht niet afhandelen. Uw klacht is niet-ontvankelijk. Wij zullen u doorverwijzen naar de instantie waar u wel met uw onvrede terecht kunt;
5. U kunt geen klacht indienen als wij uw dossier al gesloten hebben of als de klacht niet door ons kan worden afgehandeld. Uw klacht wordt buiten behandeling gesteld. Wij zullen u doorverwijzen naar degene die uw dossier in behandeling heeft omdat bij hem/haar de informatie over uw situatie actueel is;
6. Als er al een bezwaar- of een beroepsprocedure loopt over uw ontevredenheid of een procedure die direct en/of indirect verband houdt met uw ontevredenheid kunt u geen klacht indienen. Uw klacht is niet-ontvankelijk;
7. Als u het niet eens bent met de uitkomst van het gesprek dat u met ons over uw ontevredenheid heeft gehad, moet uw klacht binnen 4 weken na voornoemd gesprek aan ons zijn verzonden. Als de 4 weken termijn is verstreken en u dient alsnog een klacht in, is uw klacht niet-ontvankelijk. Wij gebruiken de verzenddatum op de envelop om vast te stellen of uw klacht tijdig bij ons is ingediend (peildatum).

Artikel 4 Hoe dient u een klacht in.

U vraagt bij Knoll Bewind om een klachtenformulier of u downloadt het formulier van onze site onder het kopje 'Formulieren'. Dat vult u volledig en naar waarheid in. U zet de plaats en de datum op het formulier en u plaatst zelf uw handtekening. Als u geholpen wordt door een gemachtigde of een hulpverlener dan ondertekent hij/zij het klachtenformulier ook. U stuurt het klachtenformulier, samen met alle bewijsstukken, op naar:

Knoll Bewind
Postbus 19 – 3247 CG Dirksland

Uw klacht moet uiterlijk 4 weken na uw gesprek met ons, aan ons zijn verzonden. Wij gebruiken de verzenddatum op de envelop om vast te stellen of uw klacht tijdig bij ons is ingediend (peildatum).

Als u het klachtenformulier zelf heeft gedateerd, ondertekend en tijdig aan ons heeft verzonden, gaan wij ervan uit dat u het klachtenreglement kent en/of hiervan op de hoogte had kunnen zijn. U kunt geen bezwaarschrift en/of beroepschrift indienen tegen het klachtenreglement en de beslissing op uw klacht.

Artikel 5 Klacht ingediend, wat nu?

Als de klacht bij ons is binnengekomen, krijgt u binnen 2 weken een ontvangstbevestiging en nodigen wij u uit voor een gesprek. In dit gesprek kunt u uitleggen waarom u de klacht heeft ingediend. U kunt ook uitleggen waarom tijdens ons eerdere gesprek uw ontevredenheid niet is weggenomen. Daarnaast kunt u tijdens het gesprek nog bewijsstukken indienen om uw klacht te ondersteunen. Als uw klacht niet volledig is zullen wij u vragen de ontbrekende bewijsstukken aan ons op te sturen en/of mee te nemen naar het gesprek. Als uw klacht onjuistheden bevat zullen wij u vragen deze voorafgaande aan ons gesprek te corrigeren en hiervan bewijsstukken bij te voegen.

KBB Knoll BeschermingsBewind

Uw klacht wordt in principe door iemand anders behandeld dan degene die de klacht betreft, behalve wanneer de klacht de curator, bewindvoerder en/of mentor zelf betreft.

Tijdens het gesprek over uw ingediende klacht kunt u er alsnog voor kiezen om met ons tot een oplossing te komen en/of nieuwe afspraken te maken. Uw klacht wordt dan buiten behandeling gesteld.

Na ons gesprek zullen wij uw klacht zorgvuldig onderzoeken en een beslissing nemen. Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht (wettelijke beslistermijn) krijgt u een brief toegestuurd waarin staat wat wij met uw klacht hebben gedaan en welke beslissing wij hebben genomen. Ook wordt in de brief uitgelegd waarom wij deze beslissing hebben genomen.

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard dan staat in de brief uitgelegd waarom wij uw klacht ongegrond vinden.

Als uw klacht gegrond wordt verklaard dan staat in de brief beschreven welke gevolgen de gegrond verklaring heeft voor de uitvoering van uw curatele, bewind en/of mentorschap. Verder staat in de brief vermeld of wij nieuwe afspraken hebben gemaakt en zo ja, wat die nieuwe afspraken zijn. Ook staat in de brief vermeld wanneer die nieuwe afspraken ingaan.

Verder staat in de brief welke mogelijkheden u heeft als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u het daar niet mee eens bent.

Met deze brief moet u het doen. Zowel u als Knoll Bewind moet zich aan de gemaakte afspraken houden, tenzij is gebleken dat uw situatie is veranderd. Als uw situatie is veranderd maken bespreken wij met u of er nieuwe afspraken gemaakt moeten worden.

Tot uiterlijk 2 weken voor het einde van de beslistermijn kunt u nog schriftelijk aanvullingen geven, vragen stellen of opmerkingen maken over uw ingediende klacht. Ook hiervoor geldt de verzenddatum als peildatum voor tijdig verzenden. Wij betrekken uw informatie bij de beslissing.

Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht en/of de genomen beslissing, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de rechtbank van het kanton waar u onder valt.

Artikel 6 Tot slot.

Wij zijn er van overtuigd dat het niet tot een klacht hoeft te komen. Gaat er volgens u iets niet goed dan willen wij u graag te woord staan. Wij vinden het fijn om uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden en uw mening te horen over onze dienstverlening. Met uw opmerkingen kunnen wij onze dienstverlening aan u verbeteren.

Bron: Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren (Staatscourant, 29 januari 2014), Kwaliteitsverordening BPBI, kwaliteitseisen NBPM.