

KLACHTENREGLEMENT **Stichting Omega Beheer**

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- '*de organisatie*' – Stichting Omega Beheer en al haar medewerkers
- '*de directie*' – het managementteam van Stichting Omega Beheer
- '*bewindvoerder*' – eerstverantwoordelijke dossierbehandelaar en eerste aanspreekpunt voor cliënten en hun begeleiders, familieleden of betrokken derden
- '*medewerker*' – ondersteunend personeelslid Stichting Omega Beheer (niet bewindvoerder)
- '*klager*' – uitend persoon van elk blijk van ongenoegen rechtstreeks verband houdende met het doen of nalaten van een handeling door of vanuit Stichting Omega Beheer
- '*brancheorganisatie*' – De branchevereniging 'PBI' gevestigd te Nieuwerkerk aan den IJssel
- '*cliënt*' – ieder persoon welke op grond van een beschermingsmaatregel 'bewindvoering, curatele of mentorschap' of op vrijwillige basis door Stichting Omega Beheer bedient wordt of waar dit niet langer dan 6 maanden geleden op van toepassing is geweest
- '*bezwaar*' – een eerste uiting van ongenoegen rechtstreeks verband houdende met het doen of nalaten van een handeling door of vanuit Stichting Omega Beheer gedaan bij de bewindvoerder of daarna bij de directie in lijn met artikel 3
- '*klacht*' – een vervolg op de uiting van ongenoegen nadat de behandeling van het bezwaar naar mening van de klager niet naar tevredenheid is geweest

Artikel 2

Deze **klachtenregeling** is bedoeld voor eenieder die een bezwaar of een (daaropvolgende) klacht wenst neer te leggen bij Stichting Omega Beheer en hierin ook als belanghebbende gekwalificeerd kan worden. Het onderwerp dient rechtstreeks verband te houdend met het doen of nalaten van een handeling door of vanuit Stichting Omega Beheer. Belanghebbenden zijn cliënten van Stichting Omega Beheer, hun (vaste) begeleiders, hulpverleners, betrokken familieleden en betrokken derden.

Artikel 3

Een **bezwaar** wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klager op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de bewindvoerder het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de klager en de betrokken bewindvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De klager ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de klager niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een **klacht** indienen.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

Artikel 5

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

- de cliënt of de klager zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 6 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door (een lid van) de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door (een lid van de) directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de BPBI.

Artikel 8

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 8

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.