

Klachtenprocedure Cocon Beschermingsbewind

Begripsomschrijving:

Klacht:

Uitlating van ongenoegen, schriftelijk kenbaar gemaakt door de klager, betreffende de dienstverlening van Cocon Beschermingsbewind

Clïënt:

Persoon die middels een onderbewindstelling, curatele of budgetovereenkomst een financiële relatie heeft met Cocon Beschermingsbewind

Klager:

De cliënt die een schriftelijke klacht heeft ingediend

Klachtenprocedure:

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij Cocon Beschermingsbewind gehanteerde procedure naar aanleiding van een ingediende klacht.

Doel:

Doel van deze klachtenprocedure is:

- om klachten van cliënten op een constructieve wijze af te handelen binnen een redelijke termijn
- om door middel van een goede cliëntenbenadering relaties te behouden en te versterken
- om kwaliteit van dienstverlening te verbeteren met behulp van een jaarlijkse klachtenanalyse

Geschillen:

Indien er tussen cliënt en Cocon Beschermingsbewind een geschil is ontstaan over de manier waarop handelingen zijn verricht, zal in eerste instantie getracht worden het geschil door middel van informele afhandeling in onderling overleg op te lossen.

Zodra klager en Cocon Beschermingsbewind tot een onderlinge oplossing zijn gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenprocedure

Klachten:

Indien een geschil niet via de informele weg kan worden opgelost heeft cliënt het recht om een klacht in te dienen.

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend en dient de volgende gegevens te bevatten:

- datum van indiening
- naam, adres en handtekening van de indiener
- omschrijving van de klacht
- datum van handeling wanneer het gedrag heeft plaatsgevonden

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen

Cocon Beschermingsbewind is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder via de vastgestelde klachtenprocedure is afgehandeld.

Procedure:

- Cocon Beschermingsbewind bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 8 werkdagen schriftelijk
- Cocon Beschermingsbewind stelt de klager in de gelegenheid om mondeling zijn klacht toe te lichten, Cocon Beschermingsbewind kan, indien wenselijk ook andere partijen horen. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Een afschrift wordt ter beschikking gesteld aan klager, hulpverleners en/of persoonlijk begeleiders
- Beide partijen kunnen zich laten bijstaan door een derde partij
- Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht neemt Cocon Beschermingsbewind een schriftelijk gemotiveerde beslissing.
- Nadat deze beslissing is genomen zal deze binnen 8 werkdagen schriftelijk aan klager worden toegezonden.
- Indien klager zich niet wenst neer te leggen bij de beslissing kan klager zich wenden tot de beroepsvereniging NBPB

Deze procedure laat onverlet dat betrokken partijen andere rechtsmiddelen gebruiken.

Bekendmaking en werking:

Deze procedure kan worden aangehaald als de klachtenprocedure van Cocon Beschermingsbewind

Clïënt ontvangt tijdens het eerste gesprek een exemplaar van deze klachtenprocedure en is tevens in te zien via de website

www.coconbewind.nl

Deze klachtenprocedure treedt in werking voor alle klachten die zijn ontstaan op of na 1 januari 2012.

Informeren:

Cocon Beschermingsbewind wijst cliënt op het bestaan van de klachtenprocedure

Cocon Beschermingsbewind deelt cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om bij onoplosbare problemen deze voor te leggen aan de beroepsvereniging NBPB.

Preventieve acties:

Op grond van een jaarlijkse klachtenanalyse beslist Cocon Beschermingsbewind over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van dienstverlening

Aldus vastgesteld op 1 januari 2012.

Cocon Beschermingsbewind