

Artikel 1 - Begripsomschrijving

Aestus:	Aestus Bewind
Bewindvoerder/curator/budgetbeheerder:	De verantwoordelijke voor de dossiers van de rechthebbende
Medewerker:	Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder/curator/ budgetbeheerder
Rechthebbende:	Een onderbewindgestelde bij wie Aestus tot bewindvoerder is benoemd of iemand, met wie Aestus een overeenkomst tot Budgetbeheer heeft gesloten
Vertegenwoordiger rechthebbende:	Wettelijke vertegenwoordiger van de rechthebbende : ouder, voogd, curator, gemachtigde
Bezwaar:	Een schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van Onvrede over de dienstverlening van Aestus Bewind
Klacht:	Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Aestus bewind
Klager :	Een persoon die een klacht/bezwaar indient bij Aestus
Aangeklaagde:	De persoon tegen wie de klacht ingediend wordt

Artikel 2 - Klagen

Deze regeling geldt uitsluitend voor rechthebbenden van Aestus. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de rechthebbende behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- o Naam en adres van de indiener;
- o De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht;
- o De naam van de persoon waartegen de klacht is gericht;
- o Een omschrijving van het gedrag waartegen de klacht is gericht alsmede het tijdstip van het gedrag;
- o Een omschrijving van het bezwaar of de klacht;
- o Handtekening van rechthebbende/vertegenwoordiger van de rechthebbende.

Indien aan bovenstaande vormvereisten niet wordt voldaan, en rechthebbende heeft dit na een hersteltermijn nog steeds niet gedaan, kan de klacht/het bezwaar niet in behandeling worden genomen. Klager krijgt daarvan zo snel mogelijk, doch uiterlijk na 5 werkdagen bericht.

Artikel 3 - Bereik

Aangeklaagd kunnen worden voor Aestus werkende personen, welke kunnen zijn:

- o De bewindvoerder(s)
- o Freelance Bewindvoerder(s)
- o Stagiaire(s) die in het kader van hun opleiding werkzaam zijn bij Aestus
- o Overige bij Aestus werkzame personen

Bezwaren

Artikel 4 - Bezwaar

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder*. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de rechthebbende op te lossen. De rechthebbende ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de rechthebbende niet tevreden gesteld dan kan de rechthebbende een klacht indienen.

Artikel 5 - Archivering bezwaar

Elk bezwaar en de wijze waarop het is afgedaan wordt vastgelegd op een voorbedrukt en genummerd formulier en de bewindvoerder deelt de rechthebbende zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op het bezwaar. De bewindvoerder archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.

Klachten

Interne Klachtenregeling

Artikel 6 - Klachtrecht

Klachten worden terstond gemeld aan de bewindvoerder en kunnen uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend.

De wijze van behandeling wordt bepaald door de bewindvoerder van Aestus, echter met inachtneming van het volgende:

- o De bewindvoerder hoort de rechthebbende en indien het een andere medewerker van Aestus betreft, de medewerker, tenzij die van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is;
- o De bewindvoerder deelt dat schriftelijk mede aan de rechthebbende;
- o De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de rechthebbende.

De bewindvoerder van Aestus gaat na of de gedraging waarover is geklaagd

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

De bewindvoerder van Aestus kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de rechthebbende en indien het een andere medewerker van Aestus betreft, de medewerker.

Artikel 7 - Afdoening in der minne

De bewindvoerder zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

Zodra de bewindvoerder en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

Artikel 8 - Bijstand door gemachtigde

Een klager of diegene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, kan zich door een gemachtigde, advocaat en procureur laten bijstaan of vertegenwoordigen. De bewindvoerder zal van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 9 - Ontvangstbevestiging

De bewindvoerder bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen.

Indien een klacht wordt ingediend waar een andere instantie tot behandeling bevoegd is, zal de bewindvoerder de klachten doorzenden naar de betreffende instantie, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

De bewindvoerder zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en welke ook niet kan worden doorgezonden zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.

De bewindvoerder zendt, mocht het een medewerker van Aestus betreffen, een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft. De bewindvoerder administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

Artikel 10 - Geen verplichting tot klachtbehandeling

De bewindvoerder is niet verplicht een klacht te behandelen indien

- o zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan en indien er langer dan 3 maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken;
- o het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de bewindvoerder de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

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

- o de rechthebbende zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- o het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

Artikel 11 - Hoor en wederhoor

De bewindvoerder stelt de klager en diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, toegezonden.

Artikel 12 - Behandelingstermijn

De bewindvoerder handelt de klacht analoog aan de Algemene Wet Bestuursrecht binnen 6 weken af. De bewindvoerder kan de behandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degenen op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 - Afdoening

De bewindvoerder stelt de klager en (indien het een andere medewerker van Aestus betreft) degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Externe Klachtenbehandeling

Art. 14 – Zeeuws Bewindvoerderscollectief

Wanneer de klager de bevindingen en conclusies uit het onderzoek verwerpt of binnen 2 maanden na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, dan kan de klacht door de rechthebbende gedeponereerd worden bij het Zeeuws Bewindvoerderscollectief. De bewindvoerder zal het collectief om advies of een verhoor verzoeken ten einde het geschil op te lossen.

De bewindvoerder zal het advies, of de conclusies van het collectief aanvaarden en opvolgen.

Slotbepalingen

Artikel 15 - Geheimhouding

Eenieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het verschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 16 - Archivering

De bewindvoerder archiveert de afgedane klachten.

Artikel 17 - Citeertitel, bekendmaking en werking

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Aestus.

De klachtenregeling wordt bij het kennismakingsgesprek/intakegesprek uitgereikt aan de rechthebbende.

Aestus maakt van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website bekend. Het klachtenformulier kan vanaf de website gedownload worden.

De klachtenregeling treedt in werking voor alle klachten welke zijn ontstaan of ontstaan na 1 december 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.

Aldus vastgesteld op 1 november 2013

Klachten kunnen worden gericht aan Aestus Bewind. Vermeld in de linker bovenhoek van de enveloppe "Klacht".

Mondeling of schriftelijk klagen bij de bewindvoerder → *Oplossing ja:* → *Afgedaan*
Oplossing nee: → *Zeeuws Bewindvoerderscollectief*