

Klachtenreglement OBM

Definities

- bezwaar

Een mondelinge of schriftelijke ter kennis van OBIN gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening.

- klacht

Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij OBIN ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening.

De klacht dient in ieder geval de NAW gegevens te bevatten en de feiten of gronden waarop de klacht berust met daarbij behorende bewijsstukken.

Functies:

- ondersteuner : assistent van de bewindvoerder
- bewindvoerder : verantwoordelijk voor dossier
- directeur : eindverantwoordelijk

Procedures

- bezwaar

Een ingediend bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. De bewindvoerder tracht het bezwaar in 1^o instantie binnen twee weken op te lossen.

Indien dat niet lukt, stelt de bewindvoerder de directeur op de hoogte.

De directeur neemt het bezwaar in behandeling, stuurt een standaardbrief dan binnen 2 weken inhoudelijk zal worden gereageerd en probeer het bezwaar alsnog binnen twee weken in der minne op te lossen. De cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan.

Indien de cliënt niet tevreden is over de afhandeling, kan een klacht worden ingediend.

- klacht

Een klacht dient altijd op directie niveau te worden ingediend. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt indien de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zaken van diezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter geeft gewend.

De directeur neemt kennis van de klacht en stuurt een standaardbrief met de bevestiging van de klacht en meldt hierin dat binnen twee weken inhoudelijk zal worden gereageerd.

In 1^o instantie tracht de bewindvoerder middels bemiddeling de klacht op te lossen. Is de klacht op deze manier opgelost, dan wordt de cliënt hierover schriftelijk geïnformeerd.

Indien de klacht binnen twee weken niet is opgelost, dan vindt er overleg plaats tussen bewindvoerder en directeur. De directeur zal alsnog trachten tot een oplossing te komen, en informeert de cliënt schriftelijk over de uitkomst. Deze afwikkeling dient uiterlijk 3 weken nadat de bewindvoerder heeft gecommuniceerd dat deze niet zelf de klacht op kan lossen, te zijn afgewikkeld.

Wanneer de interne klachtenprocedure is doorlopen en cliënt ontevreden is over het geboekte resultaat, is het mogelijk beroep aan te tekenen bij de Branchevereniging.

De afgewikkelde klachten worden gearhiveerd door de bewindvoerder, en rapporteert jaarlijks aan de directeur.