Quralis Bewind B.V.
038 853 29 32
www.quralis.nl
info@quralis.nl
Postbus 382
8000 AJ Zwolle

Quralis Bewind

Klachtenregeling

Quralis Bewind streeft naar de beste zorg voor alle cliënten. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent en daarom een klacht wilt indienen. Dit kunt u doen aan de hand van deze klachtenregeling.

Artikel 1
In deze regeling wordt verstaan onder:
Organisatie: Quralis Bewind, KvK-nummer 70660166.
Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.
Cliënt: een persoon die bij Quralis Bewind onder bewind is gesteld.
Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder of de organisatie.

Artikel 2
Een klacht kan worden ingediend door een ieder die rechtstreeks betrokken is bij de dienstverlening, alsmede door een ieder die bevoegd is een verzoek tot onderbewindstelling in te dienen, zoals bedoeld in artikel 1:432, eerste en tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 3
1. Een klacht kunt u mondeling of schriftelijk en ondertekend indienen. De klacht bevat tenminste:
- De naam, hoedanigheid en het adres van de indiener;
- De datum waarop de klacht is verstuurd;
- De naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht;
- Een zo compleet mogelijke beschrijving van het gedrag of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is en, indien mogelijk, een datum waarop dit heeft plaatsgevonden;
- Eventuele bewijsstukken.
2. De klacht mag u per post sturen naar Quralis Bewind, Postbus 382, 8000 AJ Zwolle. Bij een mondeling ingediende klacht, worden de gegevens onder 3.1 geregistreerd door de bewindvoerder of diens vervanger.
3. Een klacht wordt binnen vijf werkdagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.

Artikel 4
1. De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:
- De bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch;
- De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op;
- Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen. De cliënt wordt hier schriftelijk van op de hoogte gesteld;
- De periode van indienen van de klacht tot en met het afhandelen ervan, neemt in totaal nooit meer dan 6 weken in beslag.
2. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:
- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;

Quralis Bewind B.V.
038 853 29 32
www.quralis.nl
info@quralis.nl
Postbus 382
8000 AJ Zwolle

- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of;
- Na afwezig van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

3. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden genomen.
4. Indien de klacht direct in het persoonlijk gesprek is opgelost, maakt de bewindvoerder van dit gesprek een verslag. Een kopie van het verslag zal binnen vijf dagen na het gesprek aan rechthebbende (of diens vertegenwoordiger) worden gestuurd.
5. De bewindvoerder zal tegelijk met het verslag schriftelijk aan rechthebbende laten weten hoe de klacht is afgehandeld.
6. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager er voor kiezen de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de kantonrechter.

Artikel 5

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:
- De klacht anoniem is;
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden;
- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen twee weken na ontvangst schriftelijk in kennis gesteld, tenzij dit niet mogelijk is omdat er anoniem is geklaagd.

Artikel 6

Bewindvoerder archiveert de klacht en bijbehorende stukken en tekent daarbij aan of de klacht is afgedaan en of de klacht gegrond is verklaard. Ook wordt er geadministreerd of de klacht aanleiding is geweest voor een aanpassing in de werkwijze van Quralis Bewind.