

Klachten reglement Coöperatie IB Utrecht U.A.

Versie: 01 september 2023

Pagina 1 van 3

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder Coöperatie IB Utrecht U.A.:

Bestuurders	De heer Jan Hajes en mevrouw Hester van Veenen;
medewerker	iedere andere medewerker van dan de directie;
cliënt	rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder budgetbeheer zijn gesteld en Coöperatie IB Utrecht U.A. benoemd is tot budgetbeheerder of iemand met wie Coöperatie IB Utrecht U.A. een overeenkomst heeft gesloten;
bezwaar	een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over dedienstverlening van de coöperatie;
klacht	een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de coöperatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Coöperatie IB Utrecht U.A.. Cliënten kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Indien nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de budgetbeheerder of zijn vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop de bezwaar door de budgetbeheerder of zijn vervanger is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden dan kan hij/zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaar afhandeling een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Klachten worden onmiddellijk gemeld aan de coöperatie. Er wordt zorg voor gedragen dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen een maand na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, dan wordt de klager door de organisatie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de branchevereniging van de coöperatie.

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- a) naam en adres van de indiener;
- b) de dagtekening;
- c) weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip;
- d) handtekening.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 5

De budgetbeheerder of zijn vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

Artikel 6

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

Artikel 7

7.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- a) de klacht anoniem is,
- b) het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

7.3 Indien de klager het hier niet mee eens is, kan de klager zich wenden tot de branchevereniging waar de coöperatie is aangesloten. <https://www.horus.nl/over-horus/contact/klachten/>

Artikel 8

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de budgetbeheerder of zijn vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast in het logboek 'Klachtenafhandeling Coöperatie IB Utrecht U.A.'.

Slotbepalingen

Artikel 9

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot een burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 01 september 2023 en geldt voor onbepaalde tijd.