



Regeling klachten: Jelion Financiële Zorg en Welzijn

Inleiding

Jelion Financiële Zorg en Welzijn hecht veel waarde aan tevreden cliënten. Waar wordt gewerkt kunnen fouten worden gemaakt en misverstanden ontstaan. Indien u niet tevreden bent over de dienstverlening van Jelion, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons – bij voorkeur schriftelijk – kenbaar te maken. Wij nemen uw bezwaren/klachten serieus en zullen samen met u trachten een passende oplossing te vinden.

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie	: Jelion Financiële Zorg en Welzijn
Bewindvoerder	: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording daarvoor aflegt
Cliënt	: een onder bewind gestelde bij wie Jelion tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie Jelion een overeenkomst heeft gesloten;
Bezwaar	: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening
Klacht	: een schriftelijke bij Jelion ingediende klacht over de dienstverlening van Jelion

Artikel 2 Regeling

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Jelion. Zij kunnen zich bij het indienen en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Correspondentie dient uitsluitend gericht te worden aan Jelion, Oostveenweg 26, 7533 VV te Enschede.

Artikel 3 Bezwaren

1. Een bezwaar wordt binnen 3 weken na ontvangst behandeld door Jelion. Jelion zal trachten het geschil op adequate wijze op te lossen.
2. Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
3. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan.
4. Is de cliënt niet tevreden over de afwikkeling van het bezwaar, dan kan daarover een klacht worden ingediend bij Jelion



Artikel 4 Klachten

5. Klachten worden door Jelion geregistreerd in een klachtenregister.
6. De klager wordt door Jelion gehoord en getracht zal worden de klacht door bemiddeling op te lossen.
7. Jelion zal nagaan of de handelswijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en/of niet in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Jelion zich heeft verbonden.
8. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek door Jelion naar de klacht alsmede van de eventueel verder te nemen maatregelen naar aanleiding van haar bevindingen..
9. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
10. Binnen 6 weken na datum van binnenkomst van de klacht dient de klacht te zijn behandeld en de bevindingen van Jelion schriftelijk ter kennis zijn gebracht aan de klager.

Artikel 5

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Indien de klager het niet eens is met het standpunt van Jelion over de klacht dan kan e klacht worden voorgelegd aan de (kanton)rechter.

Artikel 6 Registratie en rapportage

1. Elk bezwaar wordt geregistreerd in een Bezwarenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandeldingsdatum meegedeeld.
2. Elke klacht wordt geregistreerd in een Klachtenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandeldingsdatum meegedeeld.
3. Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

Artikel 7

1. Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich tijdens de behandeling terzake hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 8

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.