

REGELING BEWAREN EN KLACHTEN

Artikel 1

Algemene bepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- | | |
|-----------------------|---|
| - Organisatie | Budget Consulaat, Postbus 60, 5300 AB Zaltbommel |
| - Bewindvoerder | degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording daarvoor aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen. |
| - Medewerker | iedere andere werknemer van de organisatie dan de bewindvoerder/eigenaar. |
| - Klachtenbehandelaar | die medewerker binnen de organisatie, welke met de klachtenafhandeling wordt belast, niet zijnde de bewindvoerder van de betreffende cliënt. |
| - Client | een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten. |
| - Bezwaar | een mondeling of schriftelijk ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie. |
| - Klacht | een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie. |

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. 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 cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Artikel 3

Bezwaren

1. Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de Bewindvoerder of diens vervanger die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt 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 door de klachtenbehandelaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend.
2. 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.
3. De bewindvoerder of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.
4. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar is altijd een ander persoon, dan diegene waartegen de klacht zich daadwerkelijk richt. Klachtenbehandelaar registreert de klacht, stelt een onderzoek in en formuleert de klacht zo nodig nader.

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

- De bewindvoerder of diens vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:*
- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,*
 - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft,*
 - en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.*
- d. De klachtenbehandelaar hoort de cliënt, tenzij hij/zij van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.*
- e. De klachtenbehandelaar deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt.*
- f. De klachtenbehandelaar lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk en gemotiveerd mede aan de cliënt. De klager wordt in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.*
- g. De afhandeling dient tenminste te gebeuren binnen een termijn van ten hoogste zes weken. Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, legt de klachtenbehandelaar de klacht bij de branchevereniging neer.*
- h. Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen daar omtrent uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.*
- 5. Indien de cliënt het niet eens is met de afdoening van de klacht door de klachtenbehandelaar van het bureau, kan hij/zij, nadat de interne klachtenprocedure doorlopen is, een klacht indienen bij de Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders. Zij behandelen uw klacht alsdan verder. Dit wordt de cliënt expliciet medegedeeld bij het gemotiveerde schrijven omtrent de afdoening van de klacht, waarbij ook de adresgegevens van deze branchevereniging vermeld wordt. Indien u wederom niet kunt vinden in de afhandeling van de NBPB kunt u zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.*

Artikel 5

Niet behandelen

- Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:*
 - De klacht anoniem is.*
 - Een klacht, betreffende een gedraging en/of uitlating, die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, wordt niet in behandeling genomen.*
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht, wordt de indiener ervan binnen een termijn van maximaal zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.*
- Indien de indiener het met deze beslissing niet eens is, kan hij/zij een klacht indienen bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders of tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.*

Artikel 6

Registratie en rapportage

- Een bezwaar of klacht wordt direct gemeld aan de klachtenbehandelaar. Deze vermeldt het bezwaar en de klacht op het bezwaar- c.q. klachtenformulier en stuurt de cliënt een ontvangstbevestiging. Tevens wordt de cliënt medegedeeld wanneer hij/zij antwoord zal krijgen op zijn bezwaar of klacht.*
- Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de wijze van afdoening vastgelegd op een bezwaar- c.q. klachtenformulier.*
- De bewindvoerder houdt een register bij waarin de klacht wordt vermeldt, de wijze en termijn van afdoening.*

Artikel 7

Slotbepalingen

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

Artikel 8

Deze regeling geldt voor onbepaalde tijd en treedt in werking op 1 januari 2020.

Bezwaarformulier/klachtenformulier

Datum indiening bezwaar/klacht :

Betreft :

Naam :

Adres :

Postcode/woonplaats :

Naam bewindvoerder :

Het betreft een ☐ Bezwaar ☐ Klacht

Het bezwaar heeft betrekking op :

.....
.....

De klacht heeft betrekking op :

.....
.....

Datum afdoening :

Wijze van afdoening

In der minne opgelost; te weten d.m.v.

Kennelijk niet ontvankelijk ☐

Kennelijk ongegrond ☐

Buiten behandeling gelaten ☐

Client is schriftelijk het resultaat omtrent zijn/haar bezwaar/klacht medegedeeld d.d.

De klachtenbehandelaar

Naam :

Handtekening :

Datum :