

KLACHTENREGLEMENT VOOR BEWINDVOERING EN INKOMENSBEHEER

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de organisatie
- de directie
- bewindvoerder
- medewerker
- klager
- brancheorganisatie
- cliënt
- bezwaar
- klacht

Artikel 2

Werkings sfeer (voor wie de regeling bedoeld is en door wie eventueel te laten vertegenwoordigen en/of bijstaan)

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door <directie, speciaal aangewezen medewerker>. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt. Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door <directie, speciaal aangewezen medewerker> schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.



Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan <termijn> voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 7

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

Artikel 8

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op <datum> en geldt voor onbepaalde tijd.