



DE BEWINDVOESTER

VEILIG & VERANTWOORD FINANCIËEL BEHEER

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder

- organisatie: de bewindvoester
- Bedrijfsleiding: de directie
- bewindvoerder: de verantwoordelijke voor de cliëntendossiers
- medewerker: iedere andere werknemer dan de bewindvoerder
- cliënt: een onder bewind gestelde bij wie De Bewindvoester tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie De Bewindvoester een overeenkomst Inkomstenbeheer heeft gesloten
- bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van De Bewindvoester;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van De Bewindvoester.

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.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet dan brengt de bewindvoerder het bezwaar ter kennis aan de bedrijfsleiding.

Deze behandelt het bezwaar en tracht daar- bij, eventueel via 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 bedrijfsleiding is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.



DE BEWINDVOERSTER

VEILIG & VERANTWOORD FINANCIËEL BEHEER

Artikel 4

Elk bezwaar en de wijze waarop het is afgedaan wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. De bedrijfsleiding archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.

Klachten

Artikel 5

Klachten worden terstond gemeld aan de bedrijfsleiding. 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 wordt de klacht door de bedrijfsleiding van de onderneming voorgelegd aan de branchevereniging.

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bedrijfsleiding.

De wijze van behandeling wordt bepaald door de bedrijfsleiding van de onderneming, echter met inachtneming van het volgende;

- De bedrijfsleiding hoort de cliënt en de bewindvoerder, tenzij de bedrijfsleider van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.
- De bedrijfsleiding deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder.
- De bedrijfsleiding lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder

De bedrijfsleiding gaat na of de gedraging waarover is geklaagd;

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling,
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De bedrijfsleiding van de onderneming kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de bewindvoerder.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, is er een mogelijkheid uw klacht na behandeling door onze organisatie, voor te leggen aan de klachtencommissie van de BPBI.



DE BEWINDVOERSTER

VEILIG & VERANTWOORD FINANCIËEL BEHEER

Artikel 7

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

Artikel 8

De bedrijfsleiding van de onderneming archiveert de afgedane klachten.

Slotbepaling

Artikel 9

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit Reglement.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2010 en geldt voor onbepaalde tijd.