

Bezwaren- en Klachtenregeling Samen in Bewind BV

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie: **Samen in Bewind BV**

Bewindvoerders: **J.P.M. Bokern – N.B.E. Mullenders**

Brancheorganisatie: **Horus**

Cliënt: **Een onder bewind gestelde bij wie de organisatie tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de organisatie een overeenkomst heeft gesloten.**

Bezwaar: **Een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening.**

Klacht: **Een schriftelijk 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 Samen in Bewind BV. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Indien gewenst zal een medewerker de cliënt behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- * Naam en adres van de melder,
- * De datum van vermelding van het bezwaar of klacht,
- * Een omschrijving van het bezwaar of klacht.

Artikel 3

Bezwaren en klachten worden niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- er niet voldaan wordt aan het gestelde in artikel 2,
- als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of andere burgerlijke rechter heeft gewend,
- het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van het bezwaar of klacht heeft plaatsgevonden.

Bezwaren

Artikel 4

1. Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder (of door een medewerker die het dossier beheert). Deze trachten het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
2. Lukt dat niet dan ontvangt de cliënt binnen een maand schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan.
3. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.
4. De behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

Artikel 5

Elk bezwaar wordt meteen geregistreerd op een voorbedrukt en genummerd formulier. De cliënt wordt op de hoogte gesteld van de ontvangst en wordt medegedeeld wanneer hij/zij antwoord krijgt. Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt de wijze waarop dat is gebeurd vastgelegd op het bezwarenformulier. De organisatie archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.

Klachten

Artikel 6

1. Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 1 maand behandeld door de bewindvoerder. Deze registreert de klacht, 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.
2. De wijze van behandeling wordt bepaald door de bewindvoerder, echter met inachtneming van het volgende:
 - a. De bewindvoerder hoort de cliënt, tenzij de bewindvoerder van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. De bewindvoerder deelt dat schriftelijke mede aan de cliënt.
 - b. De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt.
3. De bewindvoerder 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 heeft verbonden en/of
 - na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
4. Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
5. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd 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.
6. Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of de maatregelen van de bewindvoerder, kan hij/zij de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie van de Branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders met het verzoek de klacht nader te onderzoeken.
7. Indien binnen 6 weken na voorlegging van de klacht aan de branchevereniging geen oplossing is bereikt wordt uiterlijk binnen één maand door de bewindvoerder schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Artikel 7

1. Elk bezwaar en elke klacht wordt door de bewindvoerder vermeld op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar of klacht.
2. Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld en geregistreerd en vastgelegd op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier.

Artikel 8

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

Slotbepaling

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2016 en geldt voor onbepaalde tijd.