

KLACHTENREGLEMENT VOOR BEWINDVOERING

Algemene Bepalingen

Artikel 1 - Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht	: iedere uiting van onvrede over de dienstverlening
Bewindvoerder	: Bureau Post Inkomensbeheer & Trainingen
Klager	: de cliënt die een klacht indient
Bezwaar	: datgene waar de cliënt ontevreden over is

Artikel 2 Geschillen

Indien tussen een cliënt en Bureau Post Inkomensbeheer en Trainingen een geschil is ontstaan over de wijze waarop door bewindvoerder is omgegaan met de materiële belangen van de cliënt, zal in eerste instantie door de direct betrokkene getracht worden het geschil in onderling overleg op te lossen. Op het moment dat dit niet lukt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij Bureau Post Inkomensbeheer en Trainingen. Zodra de klacht wordt ontvangen zal de klachtenprocedure in gang worden gezet.

Artikel 3 - Bezwaar

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld. Er wordt getracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt getracht het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt hiermee niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4 - Het indienen van een klacht

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

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening van het bezwaar of de klacht
- een omschrijving van het bezwaar of de klacht
- indien aanwezig bewijsstukken toevoegen
- ondertekening

Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht zal Bureau Post Inkomensbeheer & Trainingen de ontvangst bevestigen aan de cliënt.

Artikel 5 - Behandeling van de klacht in de minne

De bewindvoerder zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

Zodra Bureau Post Inkomensbeheer & Trainingen en klager tot informele overeenkomst zijn gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

Artikel 6 - Uitsluitingen

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

- zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
- 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 6 weken voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 7 - Hoor en wederhoor

Bureau Post Inkomensbeheer & Trainingen stelt de klager en de bewindvoerder op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, aan hem of haar toegezonden. Een klacht kan verschillende gronden hebben.

Hierbij dient u rekening te houden met het feit dat de bewindvoerder zich aan de richtlijnen dient te houden van de rechtbank. Hierdoor kunnen er ook beslissingen worden genomen, waar cliënt het niet mee eens is, ter bescherming van de cliënt om problemen te voorkomen.

Artikel 8 – Afhandeling klacht

Nadat er voldoende informatie beschikbaar is om deze klacht af te handelen zal de cliënt schriftelijk op de hoogte worden gesteld van de verdere stappen. In dit schrijven wordt vermeld:

- Datum waarop de klacht werd ontvangen
- Informatie door wie de klacht in behandeling is genomen
- Resultaten van het onderzoek naar de klacht
- Eventueel te nemen acties door Bureau Post Inkomensbeheer & Trainingen

De wijze van behandeling van de klacht wordt bepaald door Bureau Post Inkomensbeheer & Trainingen, met inachtneming van het volgende:

- Bureau Post Inkomensbeheer & Trainingen hoort de cliënt, tenzij het van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.
- Bureau Post Inkomensbeheer & Trainingen kan, indien dat wenselijk wordt geacht, ook andere horen
- Beide partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht doen bijstaan door een ander
- Bureau Post Inkomensbeheer & Trainingen lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt
- Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats

Artikel 8 – Behandeling door externen

Mochten Bureau Post Inkomensbeheer & Trainingen en de klager niet tot een overeenstemming kunnen komen in de afhandeling van de desbetreffende klacht bestaat er voor klager de

mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de NBPB (Nederlandse Bracheorganisatie voor Professionele Bewindvoerders). Zij zullen als externe klachtenbehandelaar optreden en de klachtenprocedure opnieuw doorlopen. Zij zal beide partijen, bewindvoerder en klager op de hoogte stellen van de bevindingen en eventuele conclusie.

Artikel 9 – Geen overeenstemming

Indien de klager en bewindvoerder zelfs na interventie van de externe klachtenbehandelaar niet tot een overeenstemming komen, heeft de klager het recht de klacht schriftelijk in te dienen bij het kantongerecht waar de beschikking tot onder bewindstelling van de cliënt is gedaan, met een afschrift aan Bureau Post Inkomensbeheer & Trainingen.

Artikel 10 - Registratie

Bureau Post Inkomensbeheer en Trainingen archiveert de klacht in het cliëntendossier.

Artikel 11 - Werking

Deze regeling treedt in werking voor alle klachten welke zijn ontstaan na 1 april 2016. Bureau Post Inkomensbeheer & Trainingen maakt van het bestaan van deze regeling middels een publicatie op haar website www.bureaupink.nl bekend.

Artikel 12 - Geheimhouding

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.

Klacht kunt u indienen bij:

Bureau Post Inkomensbeheer en Trainingen
Postbus 2541
3800 GB Amersfoort