

KLACHTENREGLEMENT Meer dan Bewindvoering

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Maatschap = Meer dan Bewindvoering
- Directie en bewindvoerders = N. Jonk en M.C.D Baas
- Klager = de persoon die de klacht indient
- Brancheorganisatie = BPBI
- Bezwaar = een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening
- Klacht = een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

Artikel 2

Een ieder persoon of organisatie kan een klacht indienen over een bij de maatschap aangesloten bewindvoerder. Deze persoon of organisatie kan zich door een gemachtigde of een vertegenwoordiger bij laten staan, waarvoor en indien het geval een schriftelijke machtiging overlegd dient te worden.

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de betreffende bewindvoerder. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met klager op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de betreffende bewindvoerder het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de klager en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De klager ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de klager 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 klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

Artikel 5

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

- de klager 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 één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de betrokken bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de klager.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de betrokken bewindvoerder 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 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de BPBI.

Artikel 8

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

Artikel 9

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

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1-6-2016 en geldt voor onbepaalde tijd.