



## KLACHTENREGLEMENT 013 Bewindvoering & Budgetbeheer

Algemene Bepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de organisatie: 013 Bewindvoering & Budgetbeheer;
- bewindvoerder: Babke Hoeben h.o. 013 Bewindvoering & Budgetbeheer;
- brancheorganisatie: Branche Vereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (B.P.B.I.)
- cliënt: een onder bewind gestelde bij wie 013 Bewindvoering & Budgetbeheer tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie 013 Bewindvoering & Budgetbeheer een overeenkomst heeft gesloten;
- bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis aan 013 Bewindvoering & Budgetbeheer gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de Bewindvoerder.

### Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van 013 Bewindvoering & Budgetbeheer. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### 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. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de Bewindvoerder 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 de Bewindvoerder. 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 de 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 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 drie maanden 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 bewindvoerder van 013 Bewindvoering & Budgetbeheer 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 1 juli 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.