



KLACHTENREGLEMENT 013 Bewindvoering & Budgetbeheer

Artikel 1 Algemene begrippen

Organisatie:	013 Bewindvoering & Budgetbeheer;
Bewindvoerder:	Babke Hoeben h.o. 013 Bewindvoering & Budgetbeheer.
Brancheorganisatie:	Branchevereniging Horus;
Cliënt:	Een persoon voor wie 013 Bewindvoering & Budgetbeheer tot bewindvoerder is benoemd, of een persoon met wie 013 Bewindvoering & Budgetbeheer een overeenkomst heeft gesloten.
Bezwaar:	Een mondelinge of schriftelijke mededeling aan 013 Bewindvoering & Budgetbeheer waarin de cliënt laat weten dat hij ontevreden is over de dienstverlening van de bewindvoerder.
Klacht:	Een schriftelijk bericht wat duidelijk als klacht wordt ingediend en waarin de ontevredenheid over de dienstverlening van de bewindvoerder wordt beschreven.
Schriftelijk:	Met een brief of een e-mail.
Indiener:	Een cliënt met een bezwaar of een klacht die hierover mondeling of schriftelijk contact heeft opgenomen.

Artikel 2 Bereik klachtenreglement

Deze klachtenregeling geldt alleen voor cliënten van 013 Bewindvoering & Budgetbeheer. Zij kunnen zich door iemand anders laten vertegenwoordigen of bijstaan:

- bij het indienen van bezwaren en klachten;
- tijdens de behandeling van bezwaren en klachten.

Artikel 3 Bezwaar indienen

Een bezwaar wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, behandeld. In mondeling of schriftelijk overleg met de cliënt probeert de bewindvoerder het bezwaar op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht over de manier waarop de bewindvoerder het bezwaar heeft afgehandeld. Als de cliënt niet tevreden is hierover dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4 Voorwaarden klachtbehandeling

Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend en moet minimaal de volgende gegevens bevatten:



- naam en adres van de indiener;
- datum (klachten zonder datum krijgen de datum van de dag van ontvangst);
- een omschrijving van de klacht (reden);
- de handtekening van de cliënt.

Artikel 5 Proces klachtbehandeling

Klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, door de bewindvoerder behandeld.

De bewindvoerder:

- hoort de cliënt (luistert naar zijn verhaal);
- beschrijft de klacht (als dat nodig is) duidelijker;
- stelt een onderzoek in;
- probeert de klacht op te lossen, zo nodig met bemiddeling; en
- deelt het resultaat van het onderzoek schriftelijk mee aan de cliënt.

Is er binnen vier weken na het indienen van de klacht nog geen oplossing gevonden? Dan ontvangt de indiener een schriftelijk bericht van de bewindvoerder dat de klacht kan worden voorgelegd aan Branchevereniging Horus of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 6 Geen verplichting tot klachtbehandeling

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling ervan wordt gestopt als:

- de cliënt voor of tijdens de behandeling van de klacht, dezelfde klacht ook heeft ingediend bij de kantonrechter of bij een andere burgerlijke rechter;
- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt op het moment van indiening langer dan drie maanden geleden is.

Artikel 7 Niet tevreden over afhandeling

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

Artikel 8 Geheimhouding

Voor alle ingediende bezwaren en klachten van cliënten en de afhandeling daarvan geldt strenge geheimhouding. De bewindvoerder vraagt vooraf toestemming aan de cliënt wanneer het noodzakelijk is om bij derden informatie op te vragen.

Artikel 9 Archivering klachten

De bewindvoerder van 013 Bewindvoering & Budgetbeheer bewaart klachten in een centraal registratiesysteem (eigen archief). Daarnaast wordt in het dossier van de cliënt een beschrijving van de klacht en de afhandeling daarvan bewaard, bijvoorbeeld: datum klacht, reden, was de klacht gegrond of ongegrond (met of zonder goede reden), wat er is aangepast, enzovoort.

Artikel 10 Geldigheid reglement

Deze klachtenregeling geldt vanaf 1 juli 2012 en is voor onbepaalde tijd van kracht.