



Budget & Bewind

Budget & Bewind
Postbus 229
5201 AE 's-Hertogenbosch

T 06 456 925 70
E info@budget-bewind.nl
W www.budget-bewind.nl

KvK: 17267065
BTW: NL097763780B01

KLACHTENREGELING

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Organisatie:** Beheer & Bewind
- **Bedrijfsleiding:** Zij die belast zijn met de dagelijkse leiding van de organisatie.
- **Bewindvoerder/budgetbeheerder:** Hij of zij die de financiële belangen behartigt van personen die daar vanwege hun lichamelijke- of psychische toestand of vanwege sociale omstandigheden niet zelf toe in staat zijn.
- **Medewerker:** Iedere andere werkn(e)er van Budget & Beheer dan de bewindvoerder/budgetbeheerder.
- **Cliënt(e):** degene die een overeenkomst voor inkomensbeheer met de organisatie heeft afgesloten en degene die door een rechterlijke benoeming aan de bewindvoerder zijn toevertrouwd.
- **Klacht:** Een schriftelijk gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder, budgetbeheerder en/of een medewerker.

Regeling

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een klacht eventueel door een derden laten bijstaan. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en in ieder geval voorzien zijn van de volgende gegevens:

- Naam en adres van de klager.
- De datum van het indienen van de klacht.
- Een omschrijving van het feit/de feiten waarop de klacht betrekking heeft en wanneer dit feit/deze feiten zich heeft/hebben voorgedaan.

Artikel 3

Elke klacht wordt terstond gemeld aan de bedrijfsleiding. Deze stelt een onderzoek in door het consulteren van de bewindvoerder/medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Vervolgens formuleert de bedrijfsleiding de klacht zo nodig nader en hoort de klagende cliënt. De bedrijfsleiding tracht de klacht op te lossen. Lukt dat, dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien er dan binnen twee maanden na voorlegging van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de cliënt op de hoogte gebracht dat hij of zij de klacht kan voorleggen aan derden.

Artikel 4

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bedrijfsleiding. Bij de behandeling van de klacht wordt het volgende in acht genomen:

- De bedrijfsleiding hoort de cliënt, tenzij de bedrijfsleiding van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.
- Indien de bedrijfsleiding van mening is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is deelt deze dat schriftelijk mee aan de cliënt.
- Indien de cliënt van mening is dat zijn klacht wel ontvankelijk is kan cliënt de klacht voorleggen aan de derden. Deze derde zal dan oordelen over de ontvankelijkheid van de betreffende klacht.
- Indien de klacht wel ontvankelijk is lost de bedrijfsleiding de klacht op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt.

De bedrijfsleiding gaat in ieder geval na of de gedraging waarover is geklaagd:

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling.
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden.
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden de klacht beziet in het licht van de redelijkheid en billijkheid.

Na afweging van alle feiten zal de bedrijfsleiding van de onderneming de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift verzonden aan de cliënt.

Indien de cliënt het niet eens is met de beslissing van de bedrijfsleiding kan de klacht door cliënt kunnen worden voorgelegd aan derden.

Artikel 5

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

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

- Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- De klacht anoniem is.

Slotbepalingen

Artikel 6

De bedrijfsleiding van de onderneming archiveert de afgedane klachten.

Artikel 7

Een ieder die bij een behandeling van een klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn genomen.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.

