



Bezwaren- en klachtenregeling Bewindvoering Holland

Bewindvoering Holland voert de beschermingsmaatregelen, bewindvoering, mentorschap en curatele uit. Daarnaast doet Bewindvoering Holland ook zaakwaarneming in afwachting tot onderbewindstelling en inkomstenbeheer.

Op bovenstaande is onderstaande bezwaren- en klachtenregeling van toepassing.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Bewindvoering Holland BV
- Bedrijfsleiding: De directie
- Bewindvoerder: De verantwoordelijke voor het cliëntendossier
- Medewerker: Iedere andere werknemer dan de directie
- Brancheorganisatie: Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders
- Cliënt: Een persoon voor wie Bewindvoering Holland als bewindvoerder, mentor of curator is aangesteld. Of met wie Bewindvoering Holland een Inkomensbeheer- of zaakwaarnemingsovereenkomst heeft gesloten
- Bezwaar: Een schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Bewindvoering Holland
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Bewindvoering Holland

Hieronder wordt Bewindvoering Holland afgekort met BH

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van BH. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker van BH de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie.

Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in de minne op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de organisatie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving van de klacht

Artikel 5

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

- Cliënt zich voor of tijdens de behandeling van de klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend;
- De klacht anoniem is;
- Het feit waarover wordt geklaagd langer dan 1 jaar voor indiening heeft plaatsgevonden.

Als klacht niet in behandeling wordt genomen of de behandeling wordt gestaakt dan wordt dit door directie van BH doorgegeven aan de klager.

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de directie van BH.

De directie 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, wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gebracht dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomstenbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

NB: Uitgangspunten bij de klachtenafhandeling zijn:

- Is gehandeld in strijd met een wettelijk voorschrift of een voor BH geldende regeling;
- Is gehandeld in overeenstemming met de dienstverlening waartoe BH zich heeft verbonden;
- Is zodanig gehandeld dat het na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar en te motiveren is.

Artikel 7

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

NB: Dit geldt niet voor de uitvoering mentorschappen. Ontevredenheid over de afhandeling van een klacht bij een mentorship kan alleen aan de kantonrechter voorgelegd worden.

Artikel 8

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 9

De directie van de onderneming archiveert de afgedane klachten.

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.