

KLACHTENREGLEMENT

Begrippen

Artikel 1.

In dit reglement wordt verstaan onder:

de organisatie	: Van Diepen Advies & Bewindvoering
bewindvoerder	: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen
cliënt	: een rechthebbende van wie de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie tot bewindvoerder is benoemd, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten
vervanger	: degene die in de plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie
bezwaar	: een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie
klacht	: een mondelinge en/of schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie

Bereik

Artikel 2.

Dit reglement is uitsluitend van toepassing voor cliënten van de organisatie of direct belanghebbenden. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is de onder bewindstelling te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

Vastlegging

Artikel 3.

Ingediende bezwaren en klachten evenals de afwikkeling hiervan worden vastgelegd en gerubriceerd in een bezwaar en/of klachtenregister. De rubrieken zijn, communicatie, werkwijze, juridisch en inhoudelijke aspecten, financiële dienstverlening en bewindvoering.

Bezwaren

Artikel 4.

- 4.1** Bezwaren worden door de organisatie binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
- 4.2** Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats
- 4.3** De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Wanneer de cliënt niet tevreden is gesteld dan kan hij/ zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 5.

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij uw bewindvoerder bij Van Diepen Advies & Bewindvoering.

Een schriftelijke klacht is bij voorkeur voorzien zijn van :

- a. naam en adres van de indiener
- b. de dagtekening
- c. omschrijving waartegen de klacht gericht is
- d. handtekening van cliënt

Klachten die niet zijn gedagtekend, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

De bewindvoerder of diens vervanger bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen 10 werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de bewindvoerder van de organisatie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.

De cliënt wordt binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht van afwikkeling en eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn of worden ondernomen.

Gegronde Klacht:

Wordt uw klacht gegronnd verklaard dan zal dit schriftelijk aan u worden meegedeeld. Er wordt dan samen met u naar een oplossing gezocht om de schade die mogelijk ontstaan is te herstellen.

Waar nodig worden werkprocessen en procedures aangepast om toekomstige klachten te voorkomen.

Mocht u willen overstappen naar een andere bewindvoerder, dan zal Van Diepen Advies en Bewindvoering hier haar medewerking aan verlenen.

Ongegronde Klacht:

Wordt uw klacht ongegrond verklaard dan zal dit mondeling en schriftelijk met een duidelijke motivatie aan u worden meegedeeld.

Mocht u willen overstappen naar een andere bewindvoerder, dan zal Van Diepen Advies en Bewindvoering hier haar medewerking aan verlenen.

Verder wordt verwezen naar artikel 6.

Artikel 6.

Wanneer u na het indienen van uw klacht(en) niet tot overeenstemming kunt komen met de organisatie of u bent van mening dat de interne klachtenbehandeling onvoldoende resultaat heeft opgeleverd, dan bestaat voor u de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Branchevereniging waar uw bewindvoerder bij aangesloten is of bij de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

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

- a. de klacht anoniem is
- b. de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een ander burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 8

Elk bezwaar en elke klacht wordt zo spoedig gemeld aan de bewindvoerder of diens vervanger. Deze vermeldt het bezwaar en de klacht op het bezwaar- c.q. klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mee wanneer hij/ zij antwoord krijgt op zijn/ haar bezwaar of klacht.

Als de klacht is opgelost of afgedaan legt de bewindvoerder of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.



Slotbepaling

Artikel 9

De regeling treedt in werking op 1 juni 2017 en geldt voor onbepaalde tijd. Zo nodig zal het reglement worden aangepast.

Klachtenformulier (interne klachtenregeling)

Uw klacht /bezwaar wordt met de grootste zorgvuldigheid behandeld. U bent natuurlijk vrij om suggesties ter verbetering in te brengen. Hiermee stelt u ons in staat om daar waar mogelijk onze dienstverlening aan te passen op uw situatie.

Wij verzoeken u dan ook de interne klachtenprocedure goed door te nemen. U ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke reactie op uw klacht/bezwaar.

De organisatie verzoekt u gebruik te maken van onderstaand formulier. Om uw klacht/bezwaar of suggestie voor verbetering kenbaar te maken en deze via de email of post naar ons toe te sturen.

1. Gegevens aanmelder

Aanmelder	<input type="radio"/> Rechthebbende	<input type="radio"/> Gemachtigde
Geslacht	<input type="radio"/> Man	<input type="radio"/> Vrouw
Voorletters		
Achternaam		
Adres		
Postcode/woonplaats		
Telefoonnummer		
Emailadres		

2. Gegevens betreffende medewerker/kantoor

Naam medewerker(s)

Kantoor

Klacht/bezwaar

Suggestie ter verbetering

Rubriek:

- Communicatie
- Werkwijze
- Bewindvoering

-
-
-

Juridisch (inhoudelijk)
Financiële dienstverlening
Budgetbeheer

Is deze aanmelding al eerder gedaan?

ja nee

Wanneer is dat geweest

Datum: _____

Was u tevreden met het resultaat

ja nee