

Klachtenreglement

Indien bij u ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over de medewerkers van Heerhugowaard Bewindvoering, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een bezwaar of klacht. Alle binnen onze organisatie werkzame personen zijn op de hoogte van deze klachtenregeling.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder

- medewerker: iedere werknemer van Heerhugowaard Bewindvoering
- cliënt: iedereen
- bezwaar: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Heerhugowaard Bewindvoering. In het bezwaar dient tenminste te zijn opgenomen de naam en het volledige adres van desbetreffende cliënt alsmede de feiten en gronden waarop het bezwaar berust en indien van toepassing bewijsstukken.
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Heerhugowaard Bewindvoering of mondeling ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Heerhugowaard Bewindvoering. In de klacht dient tenminste te zijn opgenomen de naam en het volledige adres van desbetreffende cliënt alsmede de feiten en gronden waarop de klacht berust en indien van toepassing bewijsstukken.

Artikel 2. Bereik

Deze regeling geldt voor iedereen die een klacht heeft. Cliënten kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3. Bezwaar

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. De medewerker tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet dan kan cliënt een klacht indienen.

Artikel 4. Klachten

De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij Heerhugowaard Bewindvoering. De ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Indien succesvol ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen vier weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt uiterlijk na twee weken schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Heerhugowaard Bewindvoering gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- in strijd is met op professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders van toepassing zijnde wet- en regelgeving
- in strijd is met de kwaliteit, professionaliteit, standaard van dienstverlening en werkprocessen waartoe Heerhugowaard Bewindvoering zich heeft verbonden
- in strijd is met de gemaakte afspraken tussen cliënt en Heerhugowaard Bewindvoering
- in strijd is met de redelijkheid en billijkheid

Heerhugowaard Bewindvoering kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt. De klacht wordt behandeld in overeenstemming met de klachtenregeling. Indien mogelijk, wordt de klacht behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de bewindvoerder zelf betreft. Als het niet mogelijk is dat een ander de klacht behandelt, dan behandelt de bewindvoerder de klacht zelf. Bij gegrond verklaring van een klacht noemt de bewindvoerder ook expliciet de aanpassingen n.a.v. de gegronde klacht. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling door Heerhugowaard Bewindvoering voor te leggen aan de klachtencommissie van de branchevereniging. Ook kunt u zich wenden tot de kantonrechter. U dient in dat geval uw schrijven te richten aan de kantonrechter, ter attentie van het bewindsbureau van de rechtbank waar uw onderbewindstelling is uitgesproken.

Artikel 5. Rechtsgang

Een klacht wordt ook in behandeling genomen als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 6. Geheimhoudingsplicht

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit reglement.

Artikel 7. Slotbepaling

Deze regeling geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website van Heerhugowaard Bewindvoering of kan op uw verzoek worden toegezonden.

Getekend op..... te

Handtekening cliënt

Handtekening bewindvoerder

.....

.....