

Bezwaren & Klachtenreglement

Binnen Beginnen Financiële hulpverlening

Algemene bepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. De organisatie: Binnen Beginnen Financiële hulpverlening;
- b. Bedrijfsleiding: Willem Pieter Stoorvogel;
- c. Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- d. Medewerk(st)er(s): een persoon in dienst van de organisatie;
- e. Vervanger: degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie;
- f. Cliënt: een natuurlijk persoon wiens vermogen vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld bij de bewindvoerder, of de persoon voor wie de organisatie het inkomensbeheer uitvoert;
- g. Bezwaar: een mondelinge of schriftelijke, ter kennis van de organisatie, gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;
- h. Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/ of bijstaan.

Bezwaar

Artikel 3

1. Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen, behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
2. Mocht dit niet tot een oplossing komen, dan brengt de medewerk(st)er, het bezwaar ter kennis aan de bewindvoerder. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met cliënt en de betrokken medewerk(st)er, het bezwaar alsnog in der minnen op te lossen. De cliënt ontvangt in dat geval een schriftelijk bericht over de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is opgelost.

3. Indien cliënt niet tevreden is met de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan, kan de cliënt een klacht indienen binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bezwaarafhandeling.

Klachten

Artikel 4

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- a. naam en adres van de indiener,
- b. de dagtekening,
- c. weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip,

Klachten welke geen dagtekening bevatten, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 5

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

Artikel 6

1. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende;

- a. De bewindvoerder of diens vervanger hoort de cliënt;
- b. De bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt;

2. De bewindvoerder of diens vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd;

- a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
- c. en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

3. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernemen zijn of worden ondernomen.

Artikel 7

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt indien;

- a. De cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter wendt;
- b. Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. De klacht anoniem is.

Artikel 8

Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de behandelaar van de klacht de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier. De bewindvoerder archiveert de afgewerkte klachtenformulieren onder afgewerkte klachtenformulieren.

Slotbepaling

Artikel 9

Een ieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het verschil ter kennis zijn gekomen. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 10

Binnen Beginnen Financiële Hulpverlening archiveert de klachten.

Artikel 11

Deze bezwaren- en klachtenreglement treedt in werking op: 01-04-2014 en geldt tot wijziging of aanvulling van deze bezwaren –en klachtenreglement.