

Klachtenprocedure

Artikel 1:

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	Boonzaaijer Bewindvoering.
Bewindvoerder:	Medewerker die verantwoordelijk is voor het betreffende cliëntdossier.
De vervanger:	Persoon die optreedt als vervanger van de bewindvoerder.
Cliënt:	De rechthebbende wiens vermogen onder bewind is gesteld.
Bezwaar:	Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de werkwijze in het algemeen of in een specifieke situatie.
Klacht:	Schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie met daarin nadrukkelijk vermeld dat het een klacht betreft.

Artikel 2:

Dit klachtenreglement geldt uitsluitend voor cliënten van Boonzaaijer Bewindvoering. Cliënten kunnen zich bij het indienen van bezwaren en klachten laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3:

Een bezwaar

De cliënt maakt een bezwaar zo spoedig mogelijk kenbaar bij zijn bewindvoerder. De bewindvoerder draagt er zorg voor dat dit bezwaar binnen 14 dagen telefonisch of schriftelijk met cliënt besproken wordt. Indien de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van dit bezwaar, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4:

Een klacht

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- Naam en adres van de cliënt
- De datum waarop de klacht wordt ingediend
- Een omschrijving van de klacht
- Een motivatie van het ongelijk van de bewindvoerder
- Indien van toepassing, bewijsstukken toevoegen
- Ondertekening

Artikel 5

De klacht wordt niet in behandeling genomen of gestaakt indien:

- De klacht anoniem is
- Indien deze betrekking heeft op een klacht welke eerder volgens dit reglement is afgedaan
- Indien er langer dan 3 maanden tussen gedrag/handeling en indiening van de klacht is verstreken
- De klacht tegelijkertijd is ingediend bij de rechtbank.

Indien een klacht door de organisatie niet in behandeling genomen wordt, stelt de organisatie de cliënt binnen 7 werkdagen na ontvangst van deze klacht schriftelijk op de hoogte.

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken behandeld door de organisatie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de client en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de client.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de organisatie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging Horus of aan een toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

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

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 organisatie archiveert de afgedane klacht en wordt 5 jaar na afdoening van de klacht bewaart.

Artikel 10

Deze bezwaar- en klachtenprocedure treedt in werking voor alle bezwaren en klachten welke zijn ontstaan of zullen ontstaan na 1 januari 2019 en geldt voor onbepaalde tijd.