

Regeling bezwaren en klachten

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- branchevereniging: Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders;
- bestuur: het toezichhoudend orgaan van de stichting;
- directeur: de directeur van de stichting;
- teamleider: de teamleider van de stichting;
- medewerker: iedere andere werknemer van de stichting dan de directeur;
- cliënt: een onder bewind gestelde bij wie de stichting tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de stichting een overeenkomst heeft gesloten;
- bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van de stichting gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting.

Artikel 2

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

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen 6 weken behandeld door een van de twee teamleiders. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De afronding wordt altijd schriftelijk bevestigd.

Lukt dat niet dan zal de teamleider de cliënt wijzen op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen bij de directeur.

Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats. Een ieder die bij de behandeling van het bezwaar is betrokken is verplicht tot geheimhouding. Er worden geen mededelingen aan de pers of aan andere media gedaan.

Indien een bezwaar een van de teamleiders betreft zal de afhandeling van het bezwaar door de collega teamleider worden behandeld.

Artikel 4

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de met registratie 'belaste medewerker. Deze vermeldt het bezwaar op een voorbedrukt en genummerd formulier en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn bezwaar.

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwarenformulier.

De directeur archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren en rapporteert daarover jaarlijks aan het bestuur.

Klachten

Artikel 5

Schriftelijke klachten worden gericht aan de directeur. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader. De directeur gaat na of de gedraging waarover geklaagd is :

- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de stichting geldende regeling,
- in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de stichting zich heeft verbonden,
- na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De directeur kan de klacht niet ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond schriftelijk melding gemaakt aan de cliënt, een afschrift wordt gearhiveerd door de directeur. In de schriftelijke melding aan cliënt wordt gewezen op de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de klachtencommissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld.

Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

Artikel 6

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen te worden indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

3. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van de klacht is verplicht tot geheimhouding. Er worden geen mededelingen aan de pers of aan andere media gedaan.

Artikel 7

De directeur archiveert de afgedane klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan het bestuur van de stichting.

Slotbepaling

Artikel 8

Deze regeling vervangt met ingang van 1-01-2016 de regeling van 1-01-2015 en geldt voor onbepaalde tijd.