

U heeft een klacht

Het kan natuurlijk altijd gebeuren dat u niet tevreden bent over mij als bewindvoerder of het niet eens bent met mijn handelswijze. Waar mensen samenwerken, kunnen conflicten ontstaan en conflicten zijn er om opgelost te worden. Soms kan het gebeuren dat we er samen niet uitkomen. Dan zijn er voor u de volgende mogelijkheden.

1. U kunt gebruik maken van de klachtenregeling zoals hieronder staat.
2. Als u er met de klachtenregeling niet uitkomt, kunt u de zaak voorleggen aan de kantonrechter

1. Klachtenregeling Compleet bewindvoering

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie: Compleet bewindvoering. KVK nummer 71117504

Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.

Cliënt: een persoon die bij Compleet bewindvoering onder bewind gesteld is.

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Compleet bewindvoering. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

Een klacht kan worden ingediend door het invullen van het klachtenformulier, dat op de website te downloaden is. Dit formulier kan worden gestuurd naar: Compleet Bewindvoering, postbus XXXXXXXX.

Een klacht wordt binnen 3 dagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.

Compleet bewindvoering Klachten reglement

De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:

- a. De bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch.
- b. De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op.
- c. Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- d. Het onderzoek neemt maximaal 3 weken in beslag.

Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of de klacht:

- 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 heeft verbonden en/of
- c. Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden.

Artikel 5

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6

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

Compleet bewindvoering is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in een klachtendossier. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 8

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt 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 9

Deze regeling treedt inwerking op 1 januari 2018 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website.

Artikel 10

Bij het gegrond verklaren van een klacht worden de betreffende procedures aangepast om herhaling te voorkomen. Bij het ongegrond verklaren van een klacht heeft de cliënt de mogelijkheid om zijn klacht alsnog bij de kantonrechter in te dienen. Mocht daarna blijken dat het voor de cliënt lastig is om het vertrouwen in de bewindvoerder te houden/terug te krijgen, dan wordt er naar een passende en werkbare oplossing gezocht.

2. Klacht indienen bij de kantonrechter

Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt als de bewindvoerder.