

Klachtregeling

Afhandeling van klachten en corrigerende maatregelen

B&L Bewindvoerders ziet in elke klacht een kans om de kwaliteit van de dienstverlening daadwerkelijk te verbeteren. Om dit te waarborgen is er een klachtenprocedure opgesteld. Dit is om het vertrouwen van de cliënten te herwinnen zodat door corrigerende en preventieve maatregelen voorkomen wordt dat de klacht zich daarna weer herhaalt. Klachten worden ook gebruikt om potentiële oorzaken van afwijkingen te ontdekken, te analyseren en weg te nemen. B&L Bewindvoerders moedigt cliënten ook aan om suggesties tot verbetering aan ons door te geven.

Artikel 1

De klachtregeling is van toepassing op alle werkzaamheden van B&L Bewindvoerders. In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: de rechtspersoon B & L Bewindvoering en Administratie VOF
- Bewindvoerder: de natuurlijke persoon die het daadwerkelijke werk uitvoert, met als correspondentieadres
- Medewerker: een persoon in dienst bij de organisatie
- Klager: de persoon die een klacht indient
- Brancheorganisatie: Branchevereniging NBBI
- Cliënt: de persoon waarvan de goederen onder bewind zijn gesteld bij B&L Bewindvoerders, of de persoon die budgetbeheer uitvoert.
- Bezwaar: een geschil tussen een cliënt en zijn bewindvoerder
- Klacht: een schriftelijk of mondelinge als klacht bij bewindvoerder ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder.

Artikel 2

De klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van B&L Bewindvoering en Administratie VOF of door deze cliënten gemachtigde personen, die als vertegenwoordiger mogen optreden,

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen. De klacht kan door iedere belanghebbende partij ingediend worden en zal conform de bepalingen in het kwaliteitsbesluit afgewikkeld worden. Een klacht kan altijd ingediend worden ongeacht de ouderdom van het feit waarover geklaagd wordt.

Artikel 4

Klachten kunnen in beginsel uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en bevat bij voorkeur:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening

- een omschrijving waartegen de klacht gericht is

Bovenstaande gegevens zorgen er voor dat de klacht efficiënter wordt afgehandeld, echter zijn deze vormeisen niet bindend voor de afhandeling van de klacht m.a.w. ook al ontbreken bepaalde gegevens de klacht wordt alsnog in behandeling genomen. De klacht dient verstuurd te worden aan B&L Bewindvoerders, Postbus 305, 6040 AH Roermond. Indien klager niet in staat is om een schriftelijke klacht in te dienen zal de mondelinge klacht conform dezelfde voorwaarden als een schriftelijke klacht in behandeling genomen worden.

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken behandeld door de bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt. Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door de bewindvoerder schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de klachtcommissie van de NBBI of de toezichthoudende kantonrechter. Het klachtformulier van de branchevereniging is in te vullen via de website www.NBBI.nl. Als een klacht ongegrond verklaard wordt zal desbetreffende bewindvoerder ten aller tijde een schriftelijke toelichting geven

Artikel 6

Klachten kunnen door iedere belanghebbende partij namens cliënt ingediend worden. 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 7

De bewindvoerder archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt de aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking op 7 -11-2017 en geldt voor onbepaalde tijd. -