

Klachtenreglement D&C Bewindvoering

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie: D&C Bewindvoering

Bewindvoerder: degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen.

Vervanger: degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie.

Cliënt: een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten.

Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

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 D&C Bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier 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 door de medewerker is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

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

- naam en adres van de indiener;
- de dagtekening;
- omschrijving van de klacht en het tijdstip;
- handtekening

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Klachten kunnen worden gericht aan:

D&C Bewindvoering

o.v.v. Klachtenprocedure

Postbus 4020

2003 EA Haarlem

Artikel 5

De bewindvoerder of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum ontvangst. Hierin wordt ook vermeld wanneer cliënt antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar of klacht.

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch binnen zes weken, behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger met inachtneming van het volgende:

- de bewindvoerder of diens vervanger hoort de cliënt, tenzij laatstgenoemde heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
- van het horen wordt een verslag gemaakt;
- de bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.

Artikel 6.2

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 ondernomen zijn of worden ondernomen.

Artikel 6.3

Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens

Artikel 7

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- de klacht anoniem is;
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden;
- het een klacht betreft waarvoor reeds een klacht is ingediend bij kantonrechter of een andere burgerlijke rechter.

Artikel 7.2

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7.3

Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de bewindvoerder, kan hij/zij hiervan een klacht indienen bij de kantonrechter.

Artikel 8

Elk bezwaar en elke klacht wordt direct gemeld aan de bewindvoerder of diens vervanger en directie. De inhoud, uitkomst en afhandeling van de klacht legt de bewindvoerder of diens vervanger vast.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.