

KLACHTENREGLEMENT

De Budget Specialist Bewindvoering & Budgetbeheer

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De Budget Specialist Bewindvoering en Budgetbeheer (hierna te noemen De Budget Specialist):

- de rechtspersoon die optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- de directie van De Budget Specialist;
- iedere andere medewerker van De Budget Specialist.

Clïënt:

- een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en De Budget Specialist benoemd is tot bewindvoerder, respectievelijk met wie De Budget Specialist een overeenkomst heeft gesloten;

Bezwaar:

- een mondeling of schriftelijk ter kennis van De Budget Specialist gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van De Budget Specialist.

Klacht:

- een schriftelijk als klacht bij De Budget Specialist ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van De Budget Specialist.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van De Budget Specialist. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt deze medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving waartegen de klacht is gericht en het tijdstip.

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

Klachten kunnen worden gericht aan:

De Budget Specialist
Postbus 92075
10090 AB Amsterdam

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

- De directie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen.
- De directie zendt een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
- De directie administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

Artikel 6 Geen verplichting tot klachtbehandeling

- De directie is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan of
- indien er langer dan 6 maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken.
- De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 7 Hoor en wederhoor

- De directie stelt de klager en diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
- Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en indien er sprake is van een gemachtigde, aan hen toegezonden.

Artikel 8 Afhandeling klacht

- Klachten worden terstond gemeld aan de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dat dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht.
- Indien binnen 30 dagen na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter dan wel aan de branchevereniging (NBPB).

Artikel 9 Archivering

De directie archiveert de klachten in het centrale registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 10 Geheimhouding

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 11 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2011 en geldt voor onbepaalde tijd.