

Document: Klachtenregeling

Eigenaar : De Visser & Kant
Geautoriseerd door de vennoten : 01 – 01 – 2015
Identificatienummer : KLACHTREGEL.001

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De Visser & Kant De Visser & Kant Bewindvoering die formeel optreedt als bewindvoerder.
- Klant Een onder bewind gestelde voor wie De Visser & Kant als bewindvoerder is aangesteld of met klanten waarmee De Visser & Kant Bewindvoering een overeenkomst heeft gesloten.
- Bezwaar Een mondeling of schriftelijk aan De Visser & Kant Bewindvoering gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van De Visser & Kant Bewindvoering
- Klacht Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij De Visser & Kant Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van De Visser & Kant Bewindvoering;

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van De Visser & Kant Bewindvoering. Waar over klant gesproken wordt, wordt ook bedoeld klant en/of ouders/verwanten/wettelijk vertegenwoordiger. Zij kunnen zich bij het indienen en behandelen van een bezwaar of klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3

Bezwaren

1. Bezwaren worden door De Visser & Kant geregistreerd.
2. Een bezwaar wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen. Getracht wordt om het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de klant in der minne op te lossen.
3. De klant ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan.
4. Is de klant niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten

1. Klachten worden door De Visser & Kant Bewindvoering geregistreerd.
2. De klant wordt gehoord en getracht wordt de klacht door bemiddeling op te lossen.
3. De Visser & Kant Bewindvoering gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening waaraan De Visser & Kant Bewindvoering zich verbonden heeft.
4. De klant wordt binnen 4 weken schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van het gedane onderzoek naar de klacht en van eventuele verdere maatregelen naar aanleiding van de bevindingen die ondernomen zijn of zullen gaan worden.
5. Klachten die hebben geleid tot het herzien van het werkproces worden in het jaarverslag gemeld, en aan de rechter kenbaar gemaakt.

Artikel 5

1. Een klacht hoeft 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 plaatsgevonden.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klant zich voor of tijdens de behandeling van te zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
3. De klant wordt binnen 4 weken schriftelijk op de hoogte gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht.

Artikel 6

Registratie

1. De Visser & Kant Bewindvoering registreert bezwaren en de klant krijgt de uiterste afhandeldingsdatum meegedeeld.
2. De Visser & Kant Bewindvoering registreert klachten en de klant krijgt de uiterste afhandeldingsdatum meegedeeld.
3. Als het bezwaar of klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd.
4. Alle bezwaren en klachten zullen door De Visser & Kant Bewindvoering met strikte geheimhouding en in acht neming van de privacy worden behandeld. Afgedane bezwaren en klachten worden jaarlijks opgenomen in het jaarverslag. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de klant gevraagd worden.
5. Wanneer een klacht aanleiding is om de werkwijze te veranderen wordt de kantonrechter hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 7

Indien de klant van mening is dat De Visser & Kant geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de klacht dan heeft de klant de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij:

1. Het verenigingsbureau van de branchevereniging voor professionele bewindvoering en inkomensbeheer (BPBI).
2. De kantonrechter welke de uitspraak tot bewindvoering heeft gedaan.

Artikel 8

Slotbepaling

Deze regeling geldt voor onbepaalde tijd.