

# Regeling bezwaren en klachten

## Algemene bepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- vennootschap: BewindPlus Friesland VOF.
- coördinator: De vennoot die de besluitvorming van de vennootschap coördineert;
- bewindvoerder Een bevoegd bewindvoerder van BewindPlus Friesland
- medewerker Een assistent bewindvoerder van BewindPlus Friesland
- klager Client of zaakwaarnemer die een klacht of bezwaar kenbaar maakt
- brancheorganisatie PBI Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en inkomensbeheerders
  
- cliënt: Een onder bewind gestelde bij wie de vennootschap tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de vennootschap een overeenkomst heeft gesloten;
  
- bezwaar: Een mondeling of schriftelijk ter kennis van de vennootschap gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de vennootschap;
  
- klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de vennootschap ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de vennootschap.

### Artikel 2

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

### 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 de 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.

### Artikel 4

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

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

## **Artikel 5**

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

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is

het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden

## **Artikel 6**

- Klachten worden zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken behandeld door coördinator van BewindPlus Friesland. 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, wordt de klager door de coördinator schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

## **Artikel 7**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de BPBI.

## **Artikel 8**

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 8**

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

## **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2019 en geldt voor onbepaalde tijd.