



Klachtenregeling Maatschap Bewindvoering B4Budget

U heeft een klacht

Het kan natuurlijk altijd gebeuren dat u niet tevreden bent over ons als bewindvoerders of het niet eens bent met onze handelswijze. Waar mensen samenwerken kunnen conflicten ontstaan en conflicten zijn er om opgelost te worden. Soms kan het gebeuren dat we er samen niet uitkomen. Dan zijn er voor u de volgende mogelijkheden.

1. U kunt gebruik maken van de klachtenregeling zoals hieronder staat.
2. Als u er met de klachtenregeling niet uitkomt, kunt u de zaak voorleggen aan de geschillencommissie van de branchevereniging (VeWeVe).
3. U kunt een brief sturen aan de kantonrechter.

1. Klachtenregeling B4Budget inzake bewindvoering

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie Bewindvoerder	Maatschap Bewindvoering B4Budget (KVK nummer 64466329) Degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en daarvoor rekening en verantwoording aflegt.
Cliënt	Een persoon die bij een bewindvoerder van B4Budget onder bewind gesteld is.
Verzoeker	Eén ieder die gerechtigd is om een verzoek te doen tot het instellen van bewindvoering
Klacht	Een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de Organisatie of de betreffende bewindvoerder.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van B4Budget en degene die als verzoeker worden aangemerkt. Zij kunnen zich bij indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Klachten

Artikel 3

1. Een klacht kan worden ingediend door het invullen van het klachtenformulier, dat op de website www.b4budget.nl te downloaden is. Dit formulier kan worden gestuurd naar: Maatschap Bewindvoering B4Budget, Postbus 205, 3770 AE Barneveld.
2. Een klacht wordt (indien mogelijk) binnen 3 werkdagen na ontvangst in behandeling genomen door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze formuleert de klacht zo nodig nader. De cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging.
3. De bewindvoerder bepaalt de wijze van behandeling, echter met inachtneming van het volgende:
 - a. De bewindvoerder hoort de cliënt in persoon of telefonisch.
 - b. De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk direct op.
 - c. Indien de klacht niet direct op te lossen is, wordt de klacht in onderzoek genomen, de cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
 - d. Het onderzoek neemt maximaal 3 weken in beslag.
 - e. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een van de bewindvoerders waarmee B4Budget samenwerkt, zodat de klacht op objectieve wijze onderzocht kan worden. De namen van deze bewindvoerders kunt u vinden op de website www.b4budget.nl.
4. Bij de behandeling van de klacht gaat de bewindvoerder na of het feit waartegen de klacht zich richt:
 - a. In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling.
 - b. In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of
 - c. Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
5. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld of de klacht gegrond wordt verklaard. De afhandeling van de klacht zal geschieden binnen 6 weken na indienen van de klacht.
6. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal het verzuim zo snel mogelijk worden hersteld. Indien dit niet mogelijk, zal met cliënt worden overlegd op welke wijze herstel van het verzuim of compensatie mogelijk is.
7. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, staan de client de mogelijkheden genoemd in onderdeel 2 en 3 ter beschikking.

Artikel 5

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 2 weken, na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Geheimhoudingsplicht

Artikel 6

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen, niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit Reglement.

Archivering

Artikel 7

B4Budget is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten. Alle ingediende klachten worden geregistreerd klachtenregister. Waar mogelijk zal de werkwijze worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Slotbepalingen

Artikel 8

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Artikel 9

Deze regeling treedt inwerking op 1 juli 2014 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website www.b4budget.nl.

2. Klacht indienen bij de VeWeVe

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, heeft u de mogelijkheid de klacht vervolgens voor te leggen aan de klachtencommissie van branchevereniging VeWeVe. U kunt op www.veweve.nl/klachtenregeling zien hoe deze procedure in zijn werk gaat.

3. Klacht indienen bij de kantonrechter

Het is ook mogelijk uw klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor- en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt als de bewindvoerder.