

Klachtreglement Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V.; de rechtspersoon die formeel optreedt als Bewindvoerder of inkomensbeheerder.

De directie; de directie van Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V.

Directeur; de directeur van Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V.

Medewerker; ieder andere medewerker van Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V., dan de directeur.

Client; een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind of inkomensbeheer zijn gesteld en Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V. is benoemd tot bewindvoerder of iemand met wie door Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V. een overeenkomst tot budgetbeheer is aangegaan.

Bezwaar; een mondeling of schriftelijk ter kennis van Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V., gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening.

Klacht; een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V. ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening;

Artikel 2

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

Artikel 3 Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de dossierbehandelaar die het dossier van de cliënt beheert.

Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden dan brengt de dossierbehandelaar het bezwaar ter kennis van de directeur. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij met de cliënt en eventueel de betrokken medewerker, het bezwaar minnelijk op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directeur is afgedaan. Wanneer dit niet tot tevredenheid van de cliënt is opgelost kan deze altijd nog een klacht indienen.

Artikel 4 Klachten

Klachten worden na ontvangst gelijk gemeld aan de directeur. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de directie. De wijze van behandeling wordt bepaald door het directie echter met inachtneming van het volgende;

De directie gaat na of de gedraging waarover is geklaagd

- 1) In strijd is met een wettelijk voorschrift of met de voor Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V. geldende regeling;
- 2) In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V. zich heeft verbonden en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

De directie kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt binnen een week na de beslissing een afschrift toegezonden aan de cliënt.

Alle bezwaren en klachten van cliënten zullen door Kwakkenbos Bewindvoeringen B.V. met strikte geheimhouding worden behandeld. Indien noodzakelijk kan bij derden informatie worden opgevraagd, doch alleen na daartoe verkregen toestemming van de cliënt.

Indien de cliënt van mening is dat de directie geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de ingediende klacht, dan wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Aegis (branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders).

Artikel 5

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

Artikel 6

De directeur archiveert de afgedane bezwaren en klachten.

Artikel 7

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022 en geldt voor onbepaalde tijd.

Handtekening rechthebbende(n)