

Klachtenreglement

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *stichting*; de Stichting Bewindvoering Nu voor Later (BNvL), de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder (over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen)
- *medewerker*; iedere medewerker van BNvL;
- *cliënt*; een rechthebbende waarvan de goederen onder bewind zijn gesteld en bij wie de stichting tot bewindvoerder is benoemd;
- *bezwaar*; een mondeling of schriftelijk ter kennis van de stichting gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting;
- *klacht*; een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de stichting ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de stichting;
- *klachtenfunctionaris*: de natuurlijke persoon van de Stichting die is belast met een coördinerende rol ten aanzien van de afhandeling van klachten, als zodanig aangewezen wordt door de stichting;
- *Horus*; brancheorganisatie

Artikel 2 Kring van klagers

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten en voor derden die op een professionele wijze zijn betrokken bij cliënten van de stichting. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.

Artikel 3 Bezwaar

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 klachtenfunctionaris. 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 klachtenfunctionaris is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4 Klachten

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. In de klachtbrief dienen in ieder geval de navolgende gegevens te zijn vermeld:

- a. naam, adres, woonplaats of plaats van vestiging van de klager, alsmede diens telefoon- en/of fax nummer en/of e-mailadres;
- c. de dagtekening;
- d. een duidelijke weergave van de klacht;
- e. het standpunt of de bezwaren van de klager onder vermelding van de ter zake doende feiten;
- g. een duidelijke omschrijving van een eventuele vordering.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

1. Klachten worden ontvangen door het bestuur van BNvL. Deze registreert de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager. De klachtenfunctionaris zorgt er vervolgens voor dat de klacht in behandeling genomen wordt.
2. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht en gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
 - a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de stichting geldende regeling,
 - b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de stichting zich heeft verbonden, en/of.
3. Indien het een klacht over het handelen van een bestuurder van BNvL gaat, wordt de klacht door een ander behandeld.
4. De klager wordt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 6 niet in behandeling nemen van de klacht

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen of de behandeling wordt gestaakt:
 - a. indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan 18 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - b. indien de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7 beroepsmogelijkheid

Indien de klager van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan heeft de klager de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het verenigingsbureau van de Branchevereniging HORUS, Het klachtenreglement van de Horus is te vinden op de website van HORUS, www.horus.nl. Postadres is Postbus 86, 6710BB Ede. E-mailadres: klachten@horus.nl

Artikel 8 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 9 Registratie en rapportage

1. Elke klacht komt binnen bij de klachtenfunctionaris. Deze registreert de klacht en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar klacht.
2. Als de klacht is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de klachtenfunctionaris, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd.
3. De klachtenfunctionaris archiveert de afgedane klachten.
4. De klachtenfunctionaris rubriceert en analyseert periodiek, tenminste 1 maal per jaar, alle bij hem of haar geregistreerde klachten en legt deze, voorzien van eventuele aanbevelingen ter evaluatie aan het bestuur.

Artikel 10 Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017 en is herzien op 1 januari 2022