



## Klachtenreglement

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

**De organisatie:**

Buro Budget Begeleiding BV

**Bewindvoerder:**

degene die het beschermingsbewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;

**Budgetbeheerder:**

degene die uitvoering geeft aan het geheel van activiteiten in het kader van inkomensbeheer van de cliënt en overeenkomstig het daartoe vastgestelde budgetplan betalingen verricht ten behoeve van de betreffende cliënt;

**Uitvoerder:**

bewindvoerder of budgetbeheerder van de betreffende cliënt;

**Vervanger:**

degene die in plaats van de uitvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie;

**Cliënt:**

een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld, of een persoon voor wie Buro Budget Begeleiding het inkomensbeheer uitvoert;

**Indiener:**

De cliënt of degene die in het geval van bewindvoering, op grond van artikel 432, eerste en tweede lid Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken en een klacht indient;

**Bezwaar:**

een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie;

**Klacht:**

een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

**Artikel 2**

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie.

**Bezwaren****Artikel 3**

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen behandeld door de uitvoerder of de vervanger. Deze probeert het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan brengt de uitvoerder of de vervanger het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en probeert daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken uitvoerder, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden, dan kan hij/zij binnen een maand na dagtekening van de schriftelijke bevestiging van de bezwaarafhandeling een klacht indienen.

## **Klachten**

### **Artikel 4**

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- Naam en adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Omschrijving van de klacht;
- Handtekening.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

### **Artikel 5**

Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door de cliënt en/of door degene die gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek

### **Artikel 6**

De uitvoerder of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf datum poststempel.

### **Artikel 7**

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de uitvoerder of diens vervanger, maar uiterlijk binnen zes weken.

De uitvoerder stelt een onderzoek in en formuleert de klacht zo nodig nader. De uitvoerder of de vervanger hoort de cliënt. Als de indiener een ander is dan de cliënt zelf, kan uitvoerder ook de cliënt horen.

De uitvoerder of de vervanger lost de klacht waar mogelijk op via bemiddeling.

De uitvoerder of de vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft;
- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling;
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

## Artikel 8

De uitvoerder of diens vervanger kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. De indiener wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen.

Als een klacht in de opvatting van de indiener niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener zich wenden tot de Branchevereniging PBI (Branchevereniging van professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders). In het geval van bewindvoering kan de indiener zich ook wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

## Artikel 9

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- De klacht anoniem is;
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden;
- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot de kantonrechter heeft gewend.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de indiener binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Als de indiener het hier niet mee eens is, kan deze zich wenden tot de Branchevereniging PBI (Branchevereniging van professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders). In het geval van bewindvoering kan de indiener zich ook wenden tot de toezichthoudende kantonrechter.

## **Artikel 10**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Als het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

## **Artikel 11**

De uitvoerder of diens vervanger archiveert de klachten in een centraal systeem. Daarbij voegt de uitvoerder of diens vervanger toe hoe de klacht is opgelost of afgedaan.

## **Slotbepalingen**

## **Artikel 12**

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2016 en geldt voor onbepaalde tijd.