

Bezwaren- en klachtenreglement

Versie 1.0 d.d. 29 maart 2017

Algemene bepalingen.

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- | | |
|-------------------------------|--|
| - De organisatie | Sileo B.V. |
| - De directie | Zij die belast zijn met de dagelijkse leiding van de organisatie |
| - De dossierverantwoordelijke | De medewerker die is belast met de dagelijkse uitvoering van de taak van bewindvoerder |
| - De brancheorganisatie | Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders BPBI |
| - Cliënt(e) | Een door de kantonrechter onder mentorschap, bewind of curatele gestelde, dan wel iemand met wie de organisatie een overeenkomst tot dienstverlening heeft afgesloten. |
| - Bezwaar | Een schriftelijk ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie. |
| - Klacht | Een schriftelijke, en uitdrukkelijk als klacht, ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie. |

Artikel 2.

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende;

- naam en adres van de melder;
- de datum van vermelding van het bezwaar of de klacht;
- een omschrijving van het bezwaar of de klacht.

Bezwaren.

Artikel 3.

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert (de dossierverantwoordelijke). 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 aan de mentor/bewindvoerder/curator. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel middels 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 dossierverantwoordelijke en/of mentor/bewindvoerder/curator is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan de cliënt een klacht indienen.

Artikel 4.

Elk bezwaar wordt direct gemeld aan de met registratie belaste medewerker. Deze vermeldt het bezwaar op een voorbedrukt en genummerd formulier en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer de cliënt antwoord krijgt op zijn bezwaar.

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwarenformulier. De organisatie archiveert de afgewerkte bezwarenformulieren.

Artikel 5.

Elk bezwaar wordt binnen een termijn van 14 dagen na bekendmaking afgewikkeld.

Klachten.

Artikel 6.

Alvorens de klacht in behandeling wordt genomen, ontvangt de cliënt nogmaals een kopie van de bezwaren- en klachtenregeling. Er dient een bedrag van € 35,- ex. BTW te worden voldaan, waarna de klacht in behandeling wordt genomen.

Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal het bedrag worden geretourneerd aan cliënt. Indien de klacht ongegrond, dan wel niet-ontvankelijk, wordt verklaard dan geldt dit bedrag als aanbetaling op de factuur voor het in behandeling nemen van de onterechte klacht.

Het niet voldoen van deze bijdrage, binnen 14 dagen na verzending van de factuur, zal ertoe leiden dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Cliënt kan zijn klacht dan opnieuw indienen.

Artikel 7.

Klachten worden terstond gemeld aan de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de dossierverantwoordelijke, de mentor/bewindvoerder/curator en indien noodzakelijk de cliënt, en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Indien op deze manier de klacht wordt opgelost dan ontvangt de cliënt daarvan een schriftelijk bericht.

Indien er voor de klacht geen oplossing wordt bereikt, wordt de klacht door de directie van de onderneming voorgelegd aan de BPBI en/of Rechtbank. Ook de cliënt kan na het doorlopen van de klachtenregeling zijn klacht voorleggen aan de BPBI en/of Rechtbank.

Artikel 8.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door een daartoe speciaal aan te wijzen medewerker die dan namens de directie van de organisatie optreedt. De wijze van behandeling wordt bepaald door de directie van de organisatie, echter met inachtneming van het volgende;

- de medewerker hoort de dossierverantwoordelijke, de cliënt en de mentor/bewindvoerder/curator, tenzij de medewerker van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is;
- de medewerker deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en dossierverantwoordelijke/mentor/bewindvoerder/curator;
- de medewerker lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt en de dossierverantwoordelijke/mentor/bewindvoerder/curator.

De directie van de organisatie gaat na of de gedraging waarover is geklaagd;

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

De directie van de onderneming kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de dossierverantwoordelijke/mentor/bewindvoerder/curator.

Indien er voor de klacht geen oplossing wordt bereikt, wordt door de directie van de onderneming uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd beslist.

Hoger beroep is niet mogelijk.

Indien de klacht niet-ontvankelijk, dan wel ongegrond wordt verklaard, zullen de bestede uren aan de behandeling van de klacht in rekening worden gebracht, waarbij het op dat moment geldende uurtarief conform LOVCK-normen voor professioneel bij de brancheorganisatie aangesloten bewindvoerders van kracht zal zijn.

Artikel 9.

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.
- het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- de klacht anoniem is.

Artikel 10.

De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven dagen na ontvangst bevestigd aan cliënt. Beantwoording van de klacht geschiedt binnen een termijn van vier weken. Indien noodzakelijk kan deze termijn eenmalig voor eenzelfde periode worden verlengd.

Artikel 11.

De directie van de onderneming archiveert afgedane klachten.

Slotbepaling.

Artikel 12.

Een ieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 13.

Deze regeling treedt in werking op 29 maart 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.