



Klachten en Bezwarenregeling

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

de organisatie: Prio Bewindvoering

bewindvoerder: de bewindvoerder die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording daarvoor aflegt.

cliënt: een onder bewind gestelde bij wie de organisatie tot bewindvoerder is benoemd.

bezwaar: een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening.

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

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Prio Bewindvoering.

Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaren

Artikel 3

1. Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
2. Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
3. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht over de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Klachten

Artikel 4

1. Klachten worden behandeld door de bewindvoerder. Deze registreert de klacht, stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.
2. De klager wordt 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.
3. Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
4. Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de bewindvoerder schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 5

1. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder.
2. De wijze van behandeling wordt bepaald door de bewindvoerder, echter met inachtneming van het volgende:
 - a. De bewindvoerder hoort de cliënt.
 - b. De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt.
3. De bewindvoerder gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
 - 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.
4. De klager wordt 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.
5. Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of de maatregelen van de Bewindvoerder, kan hij/zij hiervan in beroep gaan bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

Artikel 6

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 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
3. Indien de klager het hier niet mee eens is, kan hij/zij hiervan in beroep gaan bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

Registratie en rapportage

Artikel 7

1. Elk bezwaar en elke klacht wordt direct gemeld aan de bewindvoerder. Deze vermeldt het bezwaar en de klacht op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar of klacht.
2. Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder de wijze waarop dat is gebeurd vast op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier.

Slotbepalingen

Artikel 8

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

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 7 januari 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.