

## KLACHTENREGLEMENT Bureau Degen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie:	Bureau Degen
Bewindvoerder:	degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording daarvoor aflegt.
Medewerker:	Iedereen die werkzaamheden verricht binnen Bureau Degen
Cliënt:	een onder bewind gestelde bij wie het Bureau tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie het Bureau een overeenkomst heeft gesloten;
Bezwaar:	een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening
Klacht:	een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij het Bureau ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van het Bureau.
Directeur:	de persoon van het Bureau die belast is met het inhoudelijk onderzoeken van bezwaren en klachten en het administreren van de bezwaren en klachten.
Klager:	de cliënt, danwel zijn gevolmachtigde, danwel iedereen Conform Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren artikel 6, die een klacht indient volgens de wijze aangegeven in dit reglement.
Brancheorganisatie:	Branchevereniging voor professionele bewindvoerders en inkomensbeheerders, gevestigd te Dorpsstraat 24 AB, 2912 CB NIEUWERKERK AAN DEN IJSSEL, Telefoon: 0180 - 33 32 80

### Artikel 2

Deze regeling geldt voor cliënten van Bureau Degen. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is een medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Verder kan iedereen die onder de werkingssfeer valt, zoals bedoeld in het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren artikel 6.

### Artikel 3

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

#### **Artikel 4**

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

#### **Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 12 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

#### **Artikel 6**

De klager ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging dat de klacht in behandeling is genomen door de directie.

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken behandeld door de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de directeur 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 7**

Indien de klacht ongegrond wordt verklaart, zal dit toegelicht worden. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de BPBI, danwel de klacht neerleggen bij de kantonrechter.

Indien de klacht gegrond worden verklaart dan zal aan klager schriftelijk worden bericht welke gevolgen dit heeft.

#### **Artikel 8**

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 8**

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

#### **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 8 maart 2006 en geldt voor onbepaalde tijd.