

Klachtenregeling

Versie : 1.1 Definitief

Release datum : 05 – 07 – 2017

Auteur : R. Mahieu

1. Index

Contents

1. Index	2
2. Artikel 1 Definities	3
3. Artikel 2 Reikwijdte	3
4. Artikel 3 Bezwaren	4
5. Artikel 4 Klachten	4
6. Artikel 5 Slotbepalingen	5

2. Artikel 1 Definities

1.1 In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie	Prisma Bewindvoering.
Bedrijfsleiding	R. Mahieu.
Bewindvoerder	De verantwoordelijke voor de cliëntendossiers
Medewerker	Iedere andere werknemer dan R. Mahieu werkzaam bij de organisatie.
Brancheorganisatie	De brancheorganisatie (NBPB) waarbij de organisatie is aangesloten.
Cliënt	De persoon waarbij de organisatie of een aan de organisatie verbonden bewindvoerder is benoemd tot bewindvoerder, dan wel de persoon waarmee een budgetovereenkomst is afgesloten.
Bezwaar	Een schriftelijke ter kennis van de onderneming gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
Klacht	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
Klachten administratie	Een separate administratie van alle ingediende, in behandeling zijnde en afgehandelde bezwaren en klachten.

3. Artikel 2 Reikwijdte

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. Dit kunnen bijvoorbeeld zijn partner van cliënt, diens naaste familie, Instelling of begeleider die de cliënt bijstaan. Een bezwaar of klacht dient bij voorkeur schriftelijk (brief, mail) te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- Naam van de melder
- Adres, postcode en woonplaats van de melder
- Naam van cliënt
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht
- (optioneel) Voorstel oplossingsrichting bezwaar of klacht

Indien een bezwaar of klacht mondeling wordt ingediend maakt de beheerder een verslag van het gesprek, waarin hij de klacht op schrift stelt en hiervan een kopie ter beschikking van de indiener stelt, zodat beide partijen een eenduidig beeld hebben van de klacht.

4. Artikel 3 Bezwaren

3.1 Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de organisatie. Deze tracht het bezwaar eerst telefonisch of schriftelijk met de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan.

Is de cliënt niet tevredengesteld, dan kan de cliënt een klacht indienen.

3.2 Elk bezwaar en de wijze waarop deze is afgedaan wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt.

3.3 De bedrijfsleiding archiveert de bezwaren.

5. Artikel 4 Klachten

4.1 Klachten worden gemeld aan de organisatie. De bedrijfsleiding stelt een onderzoek in, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. De cliënt ontvangt daarvan schriftelijk bericht. De termijn voor het afhandelen van een klacht is maximaal zes weken.

4.2 Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt dan kan cliënt de klacht voorleggen aan de branchevereniging NBPB. Ook kan de cliënt zijn klacht indienen bij de rechtbank. In dat geval zal de beheerder zijn verweer ook aanbieden aan de rechtbank.

4.3 De bedrijfsleiding van de onderneming kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt voorzien van een toelichting.

4.4 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.

4.5 De bedrijfsleiding van de onderneming archiveert de afgedane klachten.

4.6 Indien een klacht gegrond is, dan zal de desbetreffende procedure hierop aangepast worden om herhaling te voorkomen

4.7 Indien de klacht ongegrond is, kan cliënt zich wenden tot de branchevereniging (NBPB) waarbij de bewindvoerder is aangesloten. Deze procedure staat vermeld op de website van Prisma Bewindvoering en de NBPB zelf.

6. Artikel 5 Slotbepalingen

5.1 Eenieder die bij de 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 verschil ter kennis zijn gekomen.

5.2 Deze regeling treedt in werking op 05 juli 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.