

Bezwaren en Klachtenreglement Plus Bewindvoering

Algemene Bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bewindvoerderskantoor Plus Bewindvoering: De organisatie waarbij de cliënt onder bewind staat.
- De directeur: De directeur van Plus Bewindvoering
- Bewindvoerder: Mw. K. Ettalhaoui
- Klager: De persoon met een klacht.
- Bezwaar: Een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Plus Bewindvoering.

Artikel 2

Dit reglement geldt uitsluitend voor cliënten van Plus Bewindvoering. Bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten kunnen cliënten zich laten bijstaan of door iemand laten vertegenwoordigen. Een klacht of bezwaar dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van:

- Naam en adres van de klager
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving van de klacht of het bezwaar

Dit dient u te sturen naar:

Plus Bewindvoering
o.v.v. Klacht/ bezwaar
Postbus 8931
1006 JC Amsterdam

Artikel 3. Bezwaren

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder van de cliënt. De bewindvoerder zal het bezwaar telefonisch of schriftelijk met de cliënt oplossen. Hier is een termijn aan verbonden van 10 werkdagen. Indien de bewindvoerder en de cliënt er niet uitkomen zal er een tweede bewindvoerder zich over het bezwaar buigen. Deze behandelt het bezwaar verder en tracht naar de tevredenheid van de cliënt op te lossen. De cliënt ontvangt binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht over de wijze waarop het bezwaar is afgedaan.

De bewindvoerder gaat na of de gedraging betreffende het bezwaar:

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

Indien de cliënt niet tevreden is met de afhandeling van het bezwaar, zal de bewindvoerder deze adviseren om de klacht voor te leggen aan de branchevereniging.

Artikel 4. Registratie

Ieder bezwaar wordt geregistreerd op een genummerd bezwarenformulier welke als kenmerk zal worden gebruikt op de correspondentie.

Tevens zal het klachtenbestand na iedere handeling worden bijgewerkt zodat de status te allen tijde correct is. Aan het eind van het jaar zullen alle klachten geëvalueerd worden om de dienstverlening te verbeteren. Tevens zullen de klachten worden gearhiveerd in het dossier van de cliënt.

Artikel 5. Rechtsgang

Indien de cliënt voor of tijdens de behandeling van een klacht zich tot een rechter heeft gewend, zal de klacht niet in behandeling worden genomen of zal de behandeling worden gestaakt.

Artikel 6. Geheimhoudingsplicht

Ieder persoon die bij een behandeling van dezelfde 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 7. Slotbepaling

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.