

KLACHTENREGLEMENT

Algemene bepalingen:

- Klachtenreglement: dit klachtenreglement heeft betrekking op de dienstverlening van Roelofs Bewindvoering.
- Medewerker: (assistent)bewindvoerder die werkzaamheden verricht voor Roelofs Bewindvoering.
- Klachtenfunctionaris: de medewerker van Coenders Bewindvoering die belast is met het inhoudelijk behandelen van klachten indien de klacht het handelen van de bewindvoerder van Roelofs Bewindvoering betreft.
- Klager: een onderbewindgestelde of een vertegenwoordiger (bij volmacht of een mentor).
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht uitgebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening door een medewerker van Roelofs Bewindvoering.

Klachten:

1. Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van Roelofs Bewindvoering.
2. De klacht dienst eerst besproken te worden met de medewerker. Als dat niet tot een oplossing leidt, kan klager de klacht indienen bij Roelofs Bewindvoering.
3. De klacht moet schriftelijk worden ingediend. De klacht wordt door Roelofs Bewindvoering doorgestuurd naar de achtervang; de klachtenfunctionaris van Coenders Bewindvoering (www.coendersbewind.nl). De klacht kan betrekking hebben op een gedraging en/of uitlating van een medewerker van Roelofs Bewindvoering.
4. Indien de klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger wordt tevens een schriftelijke volmacht meegestuurd.
5. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In de bevestiging wordt opgenomen: de datum van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, een samenvatting van de klacht en de wijze waarop de klacht behandeld zal worden.
6. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hiervan gemotiveerd in kennis gesteld binnen 5 werkdagen. De klacht wordt in ieder geval niet in behandeling genomen indien de gedraging en/of uitlating langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
7. De klachtenfunctionaris zal de klacht bespreken met de medewerker en maakt hiervan aantekeningen voor het klachtdossier.
8. Indien de bespreking met de medewerker daartoe aanleiding geeft, kan de klachtenfunctionaris besluiten een tweede reactie te vragen aan zowel de klager als de medewerker.
9. De klachtenfunctionaris bestudeert het klachtdossier en beoordeelt op grond daarvan de voorgelegde klacht.
10. De klager ontvangt binnen 4 weken na indiening van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie. Deze termijn kan eventueel verlengd worden met twee weken. Klager ontvangt hiervan schriftelijk bericht.

11. Een klacht wordt niet (verder) behandeld als klager zich voor of tijdens de behandeling van de klacht tot een geschillencommissie of rechter heeft gewend.
12. Indien klager zich niet kan vinden in de conclusie van de klachtenfunctionaris, dan kan hij een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders. De BPBI brengt administratiekosten in rekening voor het behandelen van een klacht.
13. Indien klager van de mogelijkheid gebruik maakt om het geschil bij de (kanton)rechter voor te leggen, geeft Roelofs Bewindvoering alle medewerking in deze. Mocht blijken dat het geschil onoverkomelijk is en/of dat de vertrouwensrelatie dusdanig beschadigd is dat er geen samenwerking met klager meer mogelijk is, kan Roelofs Bewindvoering tevens een verzoek bij de kantonrechter indienen tot ontslag.
14. Roelofs Bewindvoering draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten en de getroffen maatregel(en).
15. Alle bezwaren en klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Als het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming worden gevraagd.
16. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020 en geldt voor onbepaalde tijd.

KLACHTENFORMULIER

Datum indiening klacht:

Naam indiener klacht:

Naam van degene waarop de klacht betrekking heeft:

OMSCHRIJVING KLACHT: