

KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1 In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie: Veluwe Bewind

Directie: J.H. Bullinga en A.E.O. Bullinga-Polman

Bewindvoerder: J.H. Bullinga en A.E.O. Bullinga-Polman

Branchevereniging: BPBI, Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en inkomensbeheerders

Klager: De klant c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam

Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Veluwe Bewind ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de bewindvoerder

Artikel 2 Deze regeling geldt uitsluitend voor de klanten van Veluwe Bewind. Zij kunnen zich bij het indienen en behandelen van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Artikel 3 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste bevatten: ☐ Naam, adres en BSN nummer van de cliënt. ☐ Contactgegevens cliënt c.q. wettelijk vertegenwoordiger of erfgenaam. ☐ Datum van indienen klacht. ☐ Een duidelijke omschrijving van de klacht. ☐ Vermelding van de naam van de bewindvoerder.

De klacht dient gestuurd te worden aan:

Veluwe Bewind Postbus 2127, 7302 EM Apeldoorn Artikel 4 ☐ Een ingediende klacht zal zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen een termijn van zes weken worden behandeld door de bewindvoerder. Deze tracht de klacht telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. ☐ De uitkomst dient door de bewindvoerder schriftelijke te worden medegedeeld, een kopie hiervan zal aan de directie worden aangeboden

☐ Als de bewindvoerder en de cliënt gezamenlijk niet tot een goede oplossing komen, zal de bewindvoerder de klacht ter behandeling over dragen aan de directie. ☐ De directie, of een namens de directie speciaal aangewezen medewerker stelt een onderzoek in , formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht alsnog door bemiddeling op te lossen.

Indien de klager de uitkomst niet ziet als een oplossing, heeft deze de mogelijkheid om de klacht vervolgens voor te leggen aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI)

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 3 maanden voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 6 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 7 De directie en de bewindvoerder archiveren beide de afgehandelde klachten.

Artikel 8 Deze regeling treedt in werking op 01-11-2017 en geldt voor onbepaalde tijd.