

Klachtenreglement Bijstand & Bewind

1. Algemeen

1. Bijstand & Bewind zal trachten de tenuitvoerlegging van de aan haar opgedragen taken zo zorgvuldig mogelijk te realiseren. Daarbij zal de belangenbehartiging van de betrokkene altijd voorop staan.
2. Mocht één van de betrokken personen of organisaties menen dat zaken niet naar behoren zijn uitgevoerd volgt hieronder een klachtenregeling die gebruikt kan worden om dit feit voor nader onderzoek onder de aandacht te brengen.

2. Procedure

1. De klager kan zich per post of per e-mail richten tot Bijstand & Bewind. Een klachtenformulier kunt u vinden op onze website.
2. De klacht dient in ieder geval het volgende te bevatten:
 - a. omschrijving van de klacht;
 - b. omschrijving welk contact u reeds heeft gehad over de klacht en waarom u zich niet kunt vinden in een eventueel door de bewindvoerder reeds aangedragen oplossing of antwoord;
 - c. uw naam, adres en telefoonnummer;
 - d. de dagtekening.
3. Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
4. De klacht zal behandeld worden door één van de bewindvoerders van ons kantoor, niet zijnde de bij het dossier betrokken bewindvoerder.
5. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst een schriftelijke reactie waaruit blijkt dat zijn/haar klacht in behandeling is genomen, door wie dit behandeld wordt en op welke termijn hierover nader contact zal volgen. Dit nader contact kan bijvoorbeeld bestaan uit het verifiëren van de klacht, het uitwisselen van informatie omtrent de klacht e.d. bij de klager en/of andere personen of instanties.
6. De klager en diegene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft worden gehoord. Bijstand & Bewind kan besluiten dat het horen van de klager telefonisch plaatsvindt.
7. De klager ontvangt binnen zes weken nadat de klacht is ingediend een gemotiveerde uitspraak over de klacht. Indien een klacht gegrond wordt verklaard zal de uitspraak tevens vermelden de gevolgen die hieraan worden verbonden.

3. Niet behandelen van een klacht

1. Bijstand & Bewind is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan.
2. Bijstand & Bewind is niet verplicht een klacht te behandelen indien er langer dan 6 maanden tussen handeling en indiening van de klacht is verstreken. Bijstand & Bewind neemt de klacht toch in behandeling indien de klager redelijkerwijs niet eerder op de hoogte kon zijn van de omstandigheid die aanleiding is geweest tot het ontstaan van de klacht.
3. Bijstand & Bewind is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt Bijstand & Bewind de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 2 weken na ontvangst van de klacht, onder opgaaf van de redenen daartoe schriftelijk in kennis.

4. Beroep

1. Indien de behandeling via de interne klachtenregeling naar het oordeel van de klager onvoldoende resultaat heeft opgeleverd kan hij/zij beroep instellen bij de klachtencommissie van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI). Het klachtenreglement en het klachtenformulier van de BPBI vindt u op onze website.
2. Indien de behandeling via de interne klachtenregeling naar het oordeel van de klager onvoldoende resultaat heeft opgeleverd kan hij/zij zich te alle tijde wenden tot het kantongerecht dat het bewind heeft ingesteld.

Bijstand & Bewind
Postbus 56780
1040 AT Amsterdam

info@bijstandenbewind.nl
www.bijstandenbewind.nl

5. Geheimhouding

Bijstand & Bewind zal de privacy die zij geacht wordt te eerbiedigen in het kader van het uit te voeren bewind onverminderd eerbiedigen waar het betreft de toepassing van dit klachtenreglement.

6. Registratie

1. Alle documenten en gemaakte aantekeningen inzake een voorgelegde klacht worden toegevoegd aan het dossier van rechthebbende.
2. Door Bijstand & Bewind wordt bijgehouden hoeveel klachten er zijn ingediend, hoeveel er binnen de termijn van zes weken zijn afgehandeld en hoeveel er gegrond zijn verklaard. Indien een klacht aanleiding is geweest voor een aanpassing in de werkwijze wordt dit vermeld.

7. Contact

1. Bijstand & Bewind
Postbus 56780
1040 AT Amsterdam
Email: info@bijstandenbewind.nl
Website: www.bijstandenbewind.nl
2. BPBI
Dorpsstraat 24 AB
2912 CB Nieuwerkerk aan den IJssel
Tel: 0180 - 33 32 80
Website: www.bpbi.nl

8. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014 en geldt voor onbepaalde tijd.

Bijstand & Bewind
Postbus 56780
1040 AT Amsterdam

info@bijstandenbewind.nl
www.bijstandenbewind.nl