

Algemene bepalingen

Dit Klachtenreglement wordt uitgereikt bij benoeming van BaBeMe tot bewindvoerder en/of mentor/ budgetbeheerder.

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van de werkzaamheden of over de bewindvoerder en/of mentor of budgetbeheerder van BaBeMe, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een bezwaar of klacht. Ook onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van BaBeMe en/of de medewerker bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in BaBeMe kan schaden, kunnen worden gemeld.

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder

- BaBeMe: handelsnaam van de eenmanszaak voor bewindvoering en Mentorschap en budgetbeheer.
- medewerker: eigenaar BaBeMe, tevens bewindvoerder en/of mentor of budgetbeheerder;
- cliënt: een persoon bij wie BaBeMe tot bewindvoerder en/of mentor is benoemd of iemand met wie BaBeMe een overeenkomst heeft gesloten;
- indiener: persoon welke het bezwaar of de klacht indient. Dit vlgs artikel 432, eerste en tweede lid of vlgs artikel 451, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, of in geval een overeenkomst, de cliënt zelf
- bezwaar: een schriftelijk ter kennis van BaBeMe gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van BaBeMe;
- klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij BaBeMe ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van BaBeMe.

Artikel 2. Bereik

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van BaBeMe. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Zo nodig is de medewerker de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

Bezwaren

Artikel 3. Bezwaar

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de indiener (en cliënt) op te lossen. De indiener ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan. Is de indiener niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4. Registratie

De medewerker vermeldt het bezwaar in het dossier van de cliënt en deelt de indiener zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn bezwaar.

Als het bezwaar is opgelost of afgedaan wordt dit vastgelegd in het dossier van de cliënt.

Klachten

Artikel 5. Klachten

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk ingediend worden bij:

BaBeMe

Postbus 39

5060AA Oisterwijk

Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving waartegen de klacht is gericht en het tijdstip.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

De medewerker stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Er wordt uiterlijk binnen 6 weken na indienen van de klacht schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

Er wordt nagegaan of de gedraging waarover is geklaagd:

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

BaBeMe kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing (en motivatie) wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, wordt de indiener ook schriftelijk geïnformeerd over de gevolgen welke BaBeMe hieraan verbindt.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost is er een mogelijkheid de klacht na behandeling BaBeMe voor te leggen aan de Branchevereniging NBPB (Bewindvoering) of NBPM Mentorschap) of aan de kantonrechter.

Artikel 6. Registratie

De medewerker neemt de klacht en het verloop van de klachtafhandeling op in het dossier van de cliënt.

De klachten worden in een apart register bijgehouden (anoniem) t.b.v. het jaarverslag.

Artikel 7. Niet in behandeling nemen van klachten

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan 1 jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen 6 weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

Indien de klager het hier niet mee eens is, kan hij/zij de klacht voorleggen aan de Branchevereniging NBPB of aan de kantonrechter.

Artikel 8. Rechtsgang

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling terzake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Slotbepalingen

Artikel 9. Geheimhoudingsplicht

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit Reglement.

Artikel 10. Archivering

BaBeMe archiveert de afgedane klachten in een apart register.

Artikel 11. Geldigheidstermijn

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2014 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opname in de werkprocessen van BaBeMe en door publicatie op de website van BaBeMe.