



BChetruuggesteuntje

*bewindvoerders,
curatoren & mentoren*

BEZWAAR en KLACHTENPROCEDURE

BChetruuggesteuntje stelt alles in het werk om voor zijn klanten zo transparant en open mogelijk te zijn. Mocht dit bij een klant toch niet volledig lukken dan heeft BChetruuggesteuntje een klachtenprocedure zoals hieronder beschreven. Volledigheidshalve wijst BChetruuggesteuntje u erop dat deze klachtenprocedure onderdeel uitmaakt van de algemene voorwaarden. Ter bevestiging zal dit ook in het klanten contract worden vermeld en zal de kant tekenen voor ontvangst van genoemde documenten. Deze klachtenprocedure zal gelden voor alle door BChetruuggesteuntje uit te voeren werkzaamheden.

BChetruuggesteuntje biedt de volgende producten aan waar deze klachtenprocedure voor geldt:

- Beschermingsbewind
- Budgetbeheer
- Mentorschap
- Curatorschappen

In de klachtenprocedure zal bij de naam BChetruuggesteuntje alle door BChetruuggesteuntje eventueel te leveren diensten worden bedoeld.

Artikel 1

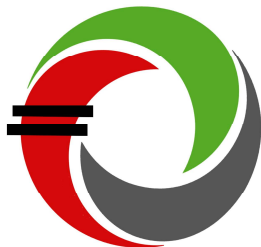
In deze regeling wordt verstaan onder:

- **BChetruuggesteuntje:** Het kantoor BChetruuggesteuntje, kantoor voor Budget coaching en bewindvoering, mentorschap en budget beheer.
- **Klant:** Een natuurlijk persoon aangenomen als klant door BChetruuggesteuntje voor in het contract met de klant genoemde taken.
- **Bezwaar:** Mondeling of schriftelijk aan BChetruuggesteuntje uitgebrachte kennis, in het Nederlands gesteld, in verband met onvrede over de werkzaamheden en/of de dienstverlening van BChetruuggesteuntje.
- **Klacht:** Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij BChetruuggesteuntje aangemelde, en in Nederlands gestelde, schriftelijke uiting over de dienstverlening en benadering van de klant.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor klanten van kantoor BChetruuggesteuntje te Venray . Zij

BChetruuggesteuntje KvK.nr. 75095696
Postbus 5081 5800 GB Venray
www.bchetruuggesteuntje.nl/info@bchetruuggesteuntje.nl
0478 585908 - 0619642324



BChetruuggesteuntje

*bewindvoerders,
curatoren & mentoren*

kunnen zich, bij de indiening en behandeling van een bezwaar of klacht, door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Klachten dienen altijd schriftelijk te worden ingediend en te worden gestuurd naar:

BChetruuggesteuntje
Postbus 5081
5800GB Venray.

Hierbij helder vermelden dat het gaat om een klacht of een bezwaar.

Artikel 3

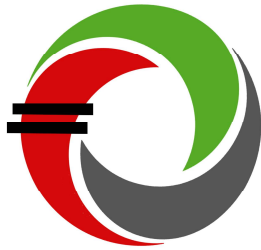
Bezwaren

- Bezwaren worden door BChetruuggesteuntje geregistreerd in een Bezwarenregister.
- Een bezwaar wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen. Getracht wordt om het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt in der minne op te lossen.
- Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
- De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar is afgedaan.
- Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen. Bij de rechtbank in zijn of haar provincie.

Artikel 4

Klachten

- Klachten worden door BChetruuggesteuntje geregistreerd in een *Klachtenregister*.
- De klager zal kunnen worden gehoord, waarbij hij/zij zich mag laten bijstaan door een derde persoon die, ruim van te voren doch uiterlijk 7 dagen voor een mondelinge behandeling plaatsvindt, bekend is gemaakt aan BChetruuggesteuntje.
- Tijdens een mondelinge behandeling zal getracht worden de klacht door bemiddeling op te lossen.
- BChetruuggesteuntje gaat na of de handelwijze, waarover is geklaagd, in strijd is met een wettelijk voorschrift en in overeenstemming is met de dienstverlening die BChetruuggesteuntje voorstaat.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele maatregelen en/of oplossing(en) die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen gaan worden.
- Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
- Nadat het bezwaar of klacht is binnengekomen zal BChetruuggesteuntje binnen 72 uur een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klant verzenden.



BChetruuggesteuntje

*bewindvoerders,
curatoren & mentoren*

- Binnen 6 weken na indiening van de klacht moet de klacht zijn behandeld en de bevindingen schriftelijk en gemotiveerd ter kennis zijn gebracht aan de klager of bezwaarmaker. In dit schrijven zullen ook eventuele bezwaarmogelijkheden bij rechtbank worden vermeld.

Artikel 5

- Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager of bezwaarmaker binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6

Registratie en rapportage

- Elk bezwaar wordt geregistreerd in een Bezwarenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandelingdatum medegedeeld in de bevestiging brief van de klacht of het bezwaar..
- Elke klacht wordt geregistreerd in een Klachtenregister, de cliënt krijgt de uiterste afhandelingdatum medegedeeld.
- Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de oplossing of afdoening geregistreerd in het register.

Artikel 7

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

Artikel 8

- Deze regeling is in werking getreden op 01 januari 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.
- De klachten regeling maakt een integraal onderdeel uit van de algemene voorwaarden geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te Venlo.