

Postbus 300
3140 AH Maassluis

Stuttgartstraat 34 -36
3047 AS Rotterdam
Telefoon 010 303 22 00

Email
budgetbeheer@budget-solutions.nl
www.budget-solutions.nl

Kamer van Koophandel 57810621
IBAN NL84 RABO 0119596342
BTW nr. NL852746180B01

Bezwaren & Klachtenreglement

Algemene bepaling;

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	Budget Solutions BV
Bedrijfsleiding:	De Directie
Bewindvoerder(ster):	De verantwoordelijke voor de cliëntendossiers
Medewerk(ster(s)):	Iedere andere werknemer dan de bewindvoerder(ster)
Klager:	De persoon die een bezwaar of klacht heeft
Brancheorganisatie:	Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerder en Inkomensbeheerders
Cliënt:	Een onder bewind gestelde bij wie Budget Solutions BV tot bewindvoerder is benoemd
Bezwaar:	Een schriftelijke ter kennis van de BV gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de BV
Klacht:	Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de BV ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de BV

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de BV. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan, Zo nodig is een medewerk(st)er de cliënt behulpzaam bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht. Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder

- De datum van melding van het bezwaar en of klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht

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 <termijn> voor indiening heeft plaatsgevonden

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

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 8

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 9

Deze bezwaren- en klachtenreglement treedt in werking op: 25-04-2013 en geldt voor onbepaalde tijd.