

# Klachtenreglement

## Algemene bepalingen

### Art. 1.

In deze regeling wordt verstaan onder *Het Bureau* : Bureau Tjeenk Willink of BureauTW .

- *BureauTW*: de rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- *Branchevereniging*: de bestuursleden van de Branchevereniging PBI;
- *Directeur*: de directeur van het Bureau;
- *Medewerker/Consulent*: iedere andere medewerker van het Bureau dan de directeur;
- *Cliënt*: een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en het Bureau benoemd is tot bewindvoerder of iemand met wie het Bureau een overeenkomst heeft gesloten;
- *Bezwaar*: een mondeling of schriftelijk ter kennis van het Bureau gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van het Bureau;
- *Klacht*: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij het Bureau ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van het Bureau.

### Art.2.

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van BureauTW. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

## Bezwaren

### Art.3.

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de budgetbeheerder 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 budgetbeheerder het bezwaar ter kennis van de directeur. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in de minne op te lossen.

De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directeur is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

## Klachten

### Art.4.

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. Klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht en de wijze waarop deze in behandeling zal worden genomen. Klachten worden terstond gemeld aan de directeur. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Indien beide partijen van mening zijn dat de uitkomst bevredigend is en de klacht derhalve correct is afgehandeld, zal cliënt hiervan een schriftelijke bevestiging ontvangen.

#### **Art.5.**

Indien de klacht naar de mening van de cliënt niet naar tevredenheid is opgelost zal de directeur de klacht terstond nadat de cliënt naar zijn mening heeft aangegeven dat de wijze van oplossing niet bevredigend is, doorzenden aan het verenigingsbureau van de BPBI, met het verzoek deze voor te leggen aan de klachtencommissie van Branchevereniging PBI. De cliënt zal in kennis worden gesteld van het feit dat de klacht is doorgestuurd naar de Branchevereniging.

De klachtencommissie gaat na of de gedragingen waarover is geklaagd

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

De klachtencommissie kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Van de beslissing wordt terstond een afschrift gezonden aan de cliënt en de directeur.

#### **Art.6.**

Klachten welke betrekking hebben op gebeurtenissen die langer dan één jaar voor indiening hebben plaatsgevonden, worden niet in behandeling genomen.

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 kantonrecht of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

#### **Art.7.**

De directeur archiveert de afgedane bezwaren en klachten en rapporteert daarover jaarlijks aan de Branchevereniging.

### **Slotbepalingen**

#### **Art.8.**

Alle bezwaren en klachten van cliënten zullen door BureauTW en door de branchevereniging voor professionele bewindvoerders met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

#### **Art.9.**

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2011 en geldt voor onbepaalde tijd.