

Klachtenreglement Elden Bewindvoering

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Elden Bewindvoering: Elden Bewindvoering, beschermingsbewindvoering , Postbus 180, 6640 AD Beuningen
- Cliënt: een persoon voor wie Elden Bewindvoering tot bewindvoerder is benoemd of een persoon met wie Elden Bewindvoering een overeenkomst heeft gesloten.
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk aan Elden Bewindvoering ter kennis gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Elden Bewindvoering.
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Elden Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Elden Bewindvoering.
- Bezwaarmaker: de cliënt die een bezwaar heeft ingediend.

Artikel 2

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Elden Bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van een bezwaar of een klacht door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Correspondentie kan worden gericht aan Elden Bewindvoering, Postbus 180, 6640 AD Beuningen

Artikel 3

Een bezwaar wordt binnen tien werkdagen na kennisneming van het bezwaar door Elden Bewindvoering behandeld. Elden Bewindvoering probeert het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de bezwaarmaker op te lossen. Is de bezwaarmaker niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend en moet ten minste voorzien zijn van: naam en adres van de cliënt, datum, weergave/motivatie van de klacht en handtekening van de cliënt. Klachten die niet voorzien zijn van een datum krijgen de datum van de dag van ontvangst.

Artikel 5

Elden Bewindvoering bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen te rekenen vanaf de datum van binnenkomst van de klacht.

Artikel 6

Elden Bewindvoering behandelt de klacht binnen vier weken met inachtneming van het volgende:

- Elden Bewindvoering hoort de cliënt.

- Elden Bewindvoering lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt
- Elden Bewindvoering gaat na of de handelwijze waarover is geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift, in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Elden Bewindvoering zich heeft verbonden (hierbij wordt verwezen naar de Integriteitsverklaring van Elden Bewindvoering) en/of na overweging van alle relevante feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek alsmede van de eventuele verdere maatregelen naar aanleiding hiervan.

Artikel 7

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

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht door Elden Bewindvoering schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8

Als klager het niet eens is met de afwikkeling of uitkomst van de klacht dan wel met het feit dat de klacht niet in behandeling is genomen kan hij/zij in beroep gaan bij de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders, afdeling Klachtencommissie, Postbus 574, 1620 AN Hoorn. Ook kan de klager zich wenden tot het toezichthoudende kantongerecht.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2013 en geldt voor onbepaalde tijd.