

## Algemene bepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: E.R.M.
- Bewindvoerder: diegene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording daarvoor aflegt.
- Medewerker: iedere andere werknemer van de organisatie dan de bewindvoerder/eigenaar.
- Klachtenbehandelaar: die medewerker binnen de organisatie, welke met de klachtenafhandeling wordt belast, niet zijnde de bewindvoerder van de betreffende cliënt.
- Cliënt: een onder bewind gestelde bij de organisatie of de bewindvoerder
- Bezwaar: een mondeling of schriftelijk ter kennis van de organisatie gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

### Artikel 2

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

## Bezwaren

### Artikel 3

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

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

## Klachten

### Artikel 4

1. De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de klachtenbehandelaar. De wijze van behandeling wordt bepaalde door de klachtenbehandelaar, echter met inachtneming van het volgende:
  - De klachten behandelaar hoort de cliënt tenzij zij van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.
  - De klachtenbehandelaar deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt.

- De klachtenbehandelaar lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt.
  - Dit dient binnen een maand na voorlegging van de klacht te gebeuren.
  - Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen daar omtrent uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
2. Indien de cliënt het niet eens is met de afdoening van de klacht van de klachtenbehandelaar van het bureau, kan hij/zij, nadat de interne klachtenprocedure doorlopen is, een klacht indienen bij Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders. Dit wordt de cliënt expliciet medegedeeld bij het (gemotiveerde)schrijven omtrent de afdoening van de klacht, waarbij ook de adresgegevens van deze branchevereniging vermeld wordt.

#### Artikel 5

1. een klacht, betreffende een gedraging en/of uitlating, die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, wordt niet in behandeling genomen;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener ervan binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld;
3. Indien de indiener het met deze beslissing niet eens is, kan hij/zij een klacht indienen bij de Branchevereniging voor Professionele bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

#### **Registratie en rapportage**

#### Artikel 6

1. Een bezwaar of klacht wordt terstond gemeld aan de klachtenbehandelaar. Deze vermeldt het bezwaar en de klacht op het bezwaar- c.q. klachtenformulier en stuurt de cliënt een ontvangstbevestiging. Tevens wordt de cliënt medegedeeld wanneer hij/zij antwoord zal krijgen op zijn bezwaar of klacht;
2. Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt de wijze van afdoening vastgelegd op een bezwaar- c.q. klachtenformulier;

#### **Slotbepalingen**

#### Artikel 7

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

#### Artikel 9

Deze regeling geldt voor onbepaalde tijd en treedt in werking op 1 augustus 2010.



***Bezwaarformulier/klachtenformulier***

Datum indiening bezwaar/klacht :.....

Betreft:

(Naam) :.....

(Adres) :.....

Postcode/woonplaats :.....

Naam bewindvoerder: :.....

Het betreft een  bezwaar  klacht

Het bezwaar heeft betrekking op:

De klacht heeft betrekking op:

Datum afdoening :.....

Wijze van afdoening:

in der minne opgelost; t.w. d.m.v.:

kennelijk niet ontvankelijk

kennelijk ongegrond

buiten behandeling gelaten

Client is schriftelijk het resultaat omtrent zijn bezwaar/klacht medegedeeld d.d.....

De klachtenbehandelaar

Naam:

Handtekening: