

KLACHTENREGLEMENT MELIOR BEWIND

Melior Bewind wil er alles aan doen om u tevreden te stellen en te houden over haar werkzaamheden. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over de dienstverlening, dan wil Melior Bewind er graag samen met u uitkomen. Wanneer u van mening bent dat Melior Bewind in gebreke blijft, kunt u onderstaande procedure volgen.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie : Melior Bewind. KvK nummer 70725756.
- Directie : R.H.E. Achten en P.J.M. van Tilburg.
- Bewindvoerder : degene die door de kantonrechter ambtshalve is aangewezen om het vermogen van de rechthebbende te beheren en erover te beschikken en daarvoor Rekening en Verantwoording aflegt.
- Medewerker : iemand die bij Melior Bewind werkzaam is.
- Brancheorganisatie : BPBI
- Cliënt : een onder bewind gestelde persoon bij een bewindvoerder van Melior Bewind of een persoon met wie Melior Bewind een overeenkomst heeft gesloten, of diens partner, naaste familie of de instelling waar deze persoon wordt verzorgd of begeleid.
- Klacht : een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Melior Bewind.

Artikel 2

Klachten ingediend door cliënten van Melior Bewind worden afgehandeld volgens de door het Landelijk Kwaliteitsbureau gestelde voorwaarden. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan. Klachten ingediend door anderen dan cliënten van Melior Bewind kunnen afwijkend van deze procedure worden afgehandeld.

Artikel 3

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Na het indienen van een mondelinge klacht ontvangt u binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging van uw klacht. Een schriftelijke klacht kan worden gestuurd naar: Melior Bewind, Postbus 6022, 5960 AA Horst of via een e-mail naar: info@meliorbewind.nl. U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.

Artikel 4

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de 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.

De cliënt wordt schriftelijk en gemotiveerd binnen 6 weken na het indienen van de klacht in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventueel verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen genomen zijn of zullen worden genomen.

Wanneer een klacht gegrond is verklaard wordt nagegaan welke wijzigingen doorgevoerd moeten worden in procedures en/of bedrijfsvoering teneinde deze klachten in de toekomst te voorkomen. Indien er verdere schade is geleden door de cliënt wordt door Melior Bewind een voorstel gedaan tot schadeloosstelling.

Indien een klacht ongegrond blijkt te zijn ontvangt de cliënt hierover schriftelijk bericht. In dit bericht wordt nader toegelicht wat de redenen zijn om de klacht ongegrond te verklaren. Indien de cliënt het niet eens is met de ongegrond verklaring dan kan hij, wanneer dit nog niet is gedaan, een klacht indienen bij de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 5

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de BPBI. Op de website van BPBI vindt u verdere informatie over hoe deze procedure in zijn werk gaat.

Artikel 6

Het is ook mogelijk om uw klacht kenbaar te maken bij de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt als de bewindvoerder.

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

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2018 en geldt voor onbepaalde tijd. Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door publicatie op de website.