

# KLACHTENREGLEMENT

*Focus & Control Beschermingsbewind wil er alles aan doen om u tevreden te stellen over haar werkzaamheden. Bent u desondanks niet tevreden over de dienstverlening dan wil Focus & Control Beschermingsbewind er graag samen met u uit komen. Wanneer u van mening bent dat Focus & Control Beschermingsbewind in gebreke blijft kunt u de volgende procedure volgen.*

## 1. Algemene Bepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 *Organisatie:* Focus & Control Beschermingsbewind.
- 1.2 Mireille Ballering – Idenburg benoemd door de kantonrechter tot bewindvoerder over de vermogensrechtelijke belangen van cliënt.
- 1.3 *Cliënt:* een persoon waarbij een beschermingsbewindmaatregel is uitgesproken en waarbij de organisatie benoemd is tot uitvoerder hiervan, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.4 *Bezwaar:* een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.
- 1.5 *Klacht:* een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening.
- 1.6 *Schriftelijk:* brief of e-mail.

## 2. Reikwijdte

- 2.1 Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie.
- 2.2 Indien de cliënt zich wil laten bijstaan door derde, dient er een getekende machtiging te zijn waaruit blijkt dat de cliënt ermee akkoord gaat dat hij zich door deze derde laat vertegenwoordigen.

### 3. Bezwaren

- 3.1 Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de organisatie. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in gezamenlijk overleg met de cliënt op te lossen.
- 3.2 Behandeling van een bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
- 3.3 De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de organisatie is afgehandeld. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

### 4. Indienen van Klachten

- 4.1 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en ten minste bevatten: de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van de klacht, een handtekening van de cliënt en een eventuele machtiging (zie 2.2).
- 4.2 Klachten die niet voldoen aan de voorwaarden van 4.1 worden niet in behandeling genomen.
- 4.3 Een klacht moet zo spoedig mogelijk worden ingediend. Klachten van feiten langer dan 6 maanden geleden, worden niet meer in behandeling genomen.
- 4.4 Indien cliënt zich met dezelfde klacht reeds tot de rechtbank heeft gewend, zal de klachtbehandeling worden gestaakt en wordt de reactie van de rechtbank afgewacht.

### 5. Klachtbehandeling

- 5.1 De organisatie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.
- 5.2 De klacht wordt binnen uiterlijk 6 weken na het indienen ervan behandeld door de organisatie. De organisatie stelt zo nodig een onderzoek is, formuleert de klacht nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.
- 5.3 De organisatie gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
  - A.** in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
  - B.** in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft,
  - C.** en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

- 5.4 De cliënt wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of worden ondernomen.
- 5.5 Indien de cliënt niet tevreden is met de inhoudelijke afhandeling van de klacht, heeft hij/zij de mogelijkheid om zich te richten tot de onafhankelijke klachtencommissie van de Nederlandse Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders (NBPB).

## **6. Archivering**

De organisatie registreert en archiveert de klachten. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

## **7. Geheimhouding**

- 7.1 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.
- 7.2 Alle betrokkenen bij de afhandeling van een bezwaar of klacht zijn tot geheimhouding verplicht.

## **8. Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 september 2016 en geldt voor onbepaalde tijd.



# KLACHTENFORMULIER

## Uw gegevens

Datum melding:

Naam:

Adres:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer:

Insolventienummer:

## De melding heeft betrekking op:

Ja

Nee

Bereikbaarheid

Communicatie

Gemaakte afspraken

Postverwerking en behandeling

Overig



**Geef een omschrijving van de gebeurtenis en hoe dit kon gebeuren:**

**Geef aan welke aanbeveling u zou doen ter voorkoming in de toekomst:**

Handtekening: \_\_\_\_\_

Stuur dit formulier onmiddellijk na het invullen en ondertekenen ter attentie van Focus & Control Beschermingsbewind, Postbus 22096, 1302 CB Almere of per email: [info@fcbewindvoering.nl](mailto:info@fcbewindvoering.nl)

Uw klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.