

Klachtenreglement

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- ◆ **Certitudo Bewindvoering B.V.:** De rechtspersoon die formeel optreedt als bewindvoerder over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen;
- ◆ **Directie:** de algemene directie en bestuursleden van Certitudo Bewindvoering BV
- ◆ **Medewerker:** iedere andere medewerker van Certitudo Bewindvoering
- ◆ **Cliënt:** een rechthebbende waarvan de vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en Certitudo Bewindvoering benoemd is tot bewindvoerder of iemand met wie Certitudo Bewindvoering een overeenkomst heeft gesloten;
- ◆ **Bezwaar:** een mondeling of schriftelijk ter kennis van Certitudo Bewindvoering gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van Certitudo Bewindvoering
- ◆ **Klacht:** een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Certitudo Bewindvoering ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Certitudo Bewindvoering

Artikel 2

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

Bezwaren

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of budgetbeheerder dat 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 bewindvoerder of budgetbeheerder het bezwaar ter kennis van de directie. 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.

Klachten

Artikel 4

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 waartegen de klacht is gericht en het tijdstip.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 5

Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenformulier. De klacht wordt geregistreerd - naar wijze van indiening als:

a. mondeling

b. schriftelijk - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën

- ◆ klachten over werkwijze van de bewindvoerder
- ◆ klachten over de dienstverlening van Certitudo Bewindvoering
- ◆ klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
- ◆ overige klachten.

Een klacht kan in meerdere categorieën worden ingedeeld. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld tekent de directie het klachtenformulier

Artikel 6

De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de directie of een daartoe speciaal aan te wijzen bestuurslid die dan namens de directie optreedt. De wijze van behandeling wordt bepaald door de directie, echter met inachtneming van het volgende.

De directie hoort de cliënt en de bewindvoerder of budgetbeheerder, tenzij de directie unaniem van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. De directie deelt dat schriftelijk mede aan de cliënt en de bewindvoerder of budgetbeheerder. Indien binnen een maand na voorlegging van de klacht aan de directie geen oplossing is bereikt, wordt door de directie uiterlijk binnen één maand daarna schriftelijk en gemotiveerd over de klacht beslist.

De directie gaat na of de gedragingen waarover is geklaagd

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

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

Artikel 7

De directie archiveert de afgedane bezwaren en klachten digitaal en rapporteert daarover jaarlijks aan het bestuur.

- ◆ De klachtenformulieren worden na afhandeling bewaard in het digitale klachtenbestand
- ◆ De directie verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse
- ◆ De directie doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures
- ◆ Eenmaal per jaar worden klachtgegevens besproken. Maatregelen worden voorbereid en gepland ter verbetering van de dienstverlening.

Artikel 8

Indien de klacht naar de mening van de cliënt een niet bevredigende oplossing biedt, kan de klacht worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter dan wel aan de Klachtencommissie van het verenigingsbureau van de BPBI (Branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders). Een cliënt heeft de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen bij het verenigingsbureau. Het verenigingsbureau zal binnen twee weken schriftelijk kenbaar maken dat zij de klacht heeft ontvangen. Voor het in behandeling nemen van de klacht zal het verenigingsbureau administratiekosten bij de klager in rekening brengen, deze dienen vooraf voldaan te worden.

Slotbepaling

Artikel 9

Alle bezwaren en klachten van cliënten zullen door Certitudo Bewindvoering BV en door het verenigingsbureau 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.

Artikel 10

Klachtenreglement Certitudo bewindvoering B.V.

Postbus 105 | 7740 AC Coevorden | tel: 0524 - 855384 | info@certitudobewind.nl |

www.certitudobewind.nl | kvk 56433492

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