

KLACHTENREGELING Support Bewindvoering & Inkomensbeheer

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Organisatie: Support Bewindvoering & Inkomensbeheer
- Bewindvoerder: Henk van der Linden
- Brancheorganisatie: Nederlandse Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders
- Cliënt: Een onderbewindgestelde bij wie Support Bewindvoering & Inkomensbeheer tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie Support Bewindvoering & Inkomensbeheer een overeenkomst voor Inkomensbeheer heeft gesloten
- Klacht: Een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van Support Bewindvoering & Inkomensbeheer

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. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien zijn van het volgende:

- Naam en adres van de melder
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht

De cliënt ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

Artikel 3

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder. Deze zal nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Lukt dit dan ontvangt de cliënt daarvan schriftelijk bericht. Indien binnen twee maanden na indiening van de klacht geen oplossing is gevonden wordt de klacht door de bewindvoerder voorgelegd aan de branchevereniging Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders.

De klacht kan door de bewindvoerder ongegrond verklaard worden. Hiervan zal de cliënt schriftelijk over worden geïnformeerd.

Artikel 4

De onderneming administreert en registreert binnengekomen klachten en zorgt voor de voortgangsccontrole.

Artikel 5

Eenieder die bij een behandeling van een bezwaar of klacht is betrokken is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het verschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 6

Deze regeling treedt in werking op 8 november 2012 en geldt voor onbepaalde tijd.