

Klachtenregeling

Prosper Bewindvoering

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- <Organisatie> = Prosper Bewindvoering
- <Directie en bewindvoerder> = A. Boonman, K. Sondij en S.E. Koornstra
- <Klager> = (Conform Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren artikel 6) = de persoon die de klacht indient
- <Cliënt> = namens wie het bezwaar wordt ingediend
- <Bezwaar> = een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening
- <Klacht> = een schriftelijke 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 Prosper Bewindvoering. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen - en/of bijstaan.

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder die 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 medewerker het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- Naam en adres van de klager
- De dagtekening
- Een omschrijving van de klacht

Artikel 5

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- De klacht anoniem is
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar voor indiening heeft plaats gevonden

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken behandeld door de betrokken bewindvoerder. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Daarna wordt dit schriftelijk mede gedeeld aan de cliënt.

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de betrokken bewindvoerder schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en inkomensbeheerders (BPBI) of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld dan kan deze zich wenden tot de kantonrechter.

Artikel 8

Alle bezwaren en klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 9

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

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1-2-2018 en geldt voor onbepaalde tijd.

