

# Klachtenreglement Bomer Bewindvoeringen b.v.

## Artikel 1: Algemene bepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: Bomer Bewindvoeringen b.v.
- De directie: zij die is belast met de dagelijkse leiding van de organisatie.
- Cliënt: een persoon wiens goederen onder bewind zijn gesteld waarbij de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, of iemand die met de organisatie een overeenkomst heeft gesloten.
- Bewindvoerder/dossierbehandelaar/dossierbeheerder: een medewerker van de organisatie die optreedt als aanspreekpunt voor de cliënt en die de dienstverlening van de organisatie uitvoert.
- Medewerker: ieder ander personeelslid van de organisatie.
- Klacht: Een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening dan wel behandeling door een medewerker van de organisatie.

## Artikel 2: Werkingsfeer

Dit klachtenreglement is bestemd voor bewindvoerders, assistent-bewindvoerders en dossierbehandelaars die werkzaamheden verrichten voor dossiers beschermingsbewind van de organisatie.

## Artikel 3: Behandeling van de klacht

De medewerker die het dossier beheert, zal een klacht zo spoedig mogelijk behandelen en doet hiervan onverwijld melding bij de directie. De medewerker tracht de klacht telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan brengt de medewerker de klacht ter kennis van de directie. Deze behandelt de klacht daarna en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, de klacht alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop de klacht is afgedaan.

## Artikel 4: Wijze van indienen van een klacht

Cliënten kunnen uitsluitend schriftelijk een klacht indienen. Via de website van de organisatie kunnen zij het klachtenformulier downloaden, invullen en daarna opsturen. Tijdens het intakegesprek legt de medewerker het klachtenreglement uit met verwijzing naar de website. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de indiener
- de dagtekening
- een omschrijving waartegen de klacht gericht is

## Artikel 5: Behandeling van een klacht

De medewerker van de organisatie, bespreekt de klacht met de directie en handelt de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Indien de afhandeling van de klacht niet tot het gewenste resultaat leidt, zal de directie nogmaals met cliënt overleggen en de klacht bespreken.

Als de directie concludeert dat de klacht gegrond is, behoudt de cliënt zich het recht voor aan te geven wat de wens is: of binnen de organisatie een andere contactpersoon, of overstap naar een andere bewindvoerder c.q. organisatie. Indien van dit laatste sprake is, zal de organisatie cliënt behulpzaam zijn, als deze dit wenst, bij het zoeken naar een andere bewindvoerder.

Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, zal de organisatie met cliënt overleggen om te wijzigen van bewindvoerder.

#### **Artikel 6: Niet in behandeling nemen van een klacht**

De organisatie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling van de klacht indien:

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- de klacht anoniem is.
- het feit waarover wordt geklaagd langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 7: Geheimhouding**

De organisatie en de medewerker die het dossier beheert, handelen alle klachten van cliënten onder strikte geheimhouding af. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal altijd vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

#### **Artikel 8: Archiveren**

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

#### **Artikel 9: In werking treden**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.