

Klachtenprocedure

Versie

23 november 2021

Onderwerp

Klachtenprocedure

Auteur

De Online Bewindvoerder – Hendrik-Jan Reinders

E-mail

info@deonlinebewindvoerder.nl

Extra info

Bewindvoeringskantoor De Online Bewindvoerder is gestart en eigendom van:

Ondernemer : H.J.L. (Hendrik-Jan) Reinders
Kamer van Koophandel : nummer 58965696
Postadres : postbus 56, 5710 AB Someren
Telefonische bereikbaarheid : **(040) 7200 199** op ma t/m do van 09.30 – 11:30u
Email : info@deonlinebewindvoerder.nl

Op grond van samenwerking wordt de handelsnaam De Online Bewindvoerder ook (zelfstandig) gebruikt door:

Ondernemer : D.G.M. (Daan) Jeurissen
Kamer van Koophandel : nummer 83466967
Postadres : postbus 6, 5670 AA Nuenen
Telefonische bereikbaarheid : **(040) 7200 170** op ma t/m do van 09.30 – 11:30u
Email : mail@deonlinebewindvoerder.nl

Deze klachtenprocedure is van toepassing op beide eenmanszaken.

Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

de organisatie:

De Online Bewindvoerder

bewindvoerder:

degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording aflegt over de vermogensbestanddelen van natuurlijke personen

vervanger:

degene die in plaats van de bewindvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie.

cliënt:

een persoon wiens vermogensbestanddelen onder bewind zijn gesteld en de organisatie is benoemd tot bewindvoerder, respectievelijk met wie de organisatie een overeenkomst heeft afgesloten.

bezwaar:

een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

klacht:

een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Bezwaar

Artikel 3

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

Klacht

Artikel 4

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

- a. naam en adres van de indiener
- b. de dagtekening
- c. weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip
- d. handtekening. klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 5

De bewindvoerder of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 14 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

Artikel 6

- 6.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:
- de bewindvoerder of diens vervanger hoort de cliënt
 - de bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.
- 6.2 De bewindvoerder of diens vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
- in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling
 - in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft
 - na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is
- 6.3 De klager 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.
- 6.4 Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens
- 6.5 Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, legt de bewindvoerder de klacht bij de branchevereniging neer.

Artikel 7

- 7.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:
- de klacht anoniem is
 - het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.
- 7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 7.3 De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- 7.4 Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of genomen maatregelen van de Bewindvoerder naar aanleiding van de klacht staat het klager uiteraard vrij om zich daarna eventueel te wenden tot de kantonrechter of andere burgerlijke rechter.

Artikel 8

- 8.1 Elk bezwaar en elke klacht wordt direct gemeld aan de bewindvoerder of diens vervanger. Deze vermeldt het bezwaar en de klacht op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar of klacht.
- 8.2 Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.

Slotbepalingen

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking vanaf 23 november 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.

Klachtenformulier De Online Bewindvoerder

Met dit formulier kunt u een klacht indienen bij De Online Bewindvoerder.

Omdat wij uw klacht zo goed mogelijk willen behandelen is het van groot belang dat de gegevens op het formulier goed worden ingevuld en de klacht nauwkeurig wordt omschreven.

Voordat u uw klacht daadwerkelijk verstuurt adviseren wij u om de taakomschrijving van de bewindvoerder goed door te lezen. Deze taakomschrijving vindt u terug in de informatiefolder "Werkprocessen De Online Bewindvoerder", deze heeft u ontvangen bij het intakegesprek.

De taakomschrijving van de bewindvoerder is tevens via www.deonlinebewindvoerder.nl, of via www.rechtspraak.nl op te vragen.

Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld. U ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke reactie op uw klacht. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u uw klacht nogmaals voorleggen aan de kantonrechter.

Vul alle onderstaande gegevens in:

Voorletters en naam : _____

Staat, huisnummer : _____

Postcode / Woonplaats : _____

Telefoonnummer : _____

E-mail adres : _____

Naam bewindvoerder : _____

Datum : _____

Handtekening : _____

Omschrijving klacht : _____

Aantal bijlagen : _____

Bovenstaande gegevens kunt u online ofwel per post versturen naar:

De Online Bewindvoerder / Hendrik-Jan Reinders : info@deonlinebewindvoerder.nl
Onderwerp : klacht
Postadres : Postbus 56, 5710 AB te Someren

OF

De Online Bewindvoerder / Daan Jeurissen : mail@deonlinebewindvoerder.nl
Onderwerp : klacht
Postadres : Postbus 6, 5670 AA te Nuenen