

Klachtenprocedure

1. Artikel 1: Begripsomschrijving

1.1 Klacht: iedere uiting van onvrede over de dienstverlening.

Bewindvoerder: Erfgooi Bewindvoering.

Klager: een betrokkene die een klacht indient bij Erfgooi Bewindvoering.

Cliënt: de bij Erfgooi Bewindvoering onder bewind gestelde persoon.

Aangeklaagde: de persoon tegen wie een klacht ingediend wordt.

NBPB: Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Bewindvoerders.

2. Artikel 2: Klachten

2.1 Bespreek uw klacht eerst mondeling met uw bewindvoerder. Indien er geen mondelinge overeenstemming wordt bereikt, dan kunt u uw klacht binnen twee weken schriftelijk indienen met een heldere onderbouwing van uw standpunt. Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie.

2.2 De klacht bevat altijd de volgende onderdelen:

- naam en adres van de melder;
- de datum van vermelding van de klacht;
- een omschrijving van de klacht;
- de naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht;
- indien aanwezig bewijsstukken toevoegen;
- ondertekening.

2.3 Uw klacht wordt geregistreerd in een klachtenregister. Binnen twee weken ontvangt u schriftelijke bevestiging van uw klant.

3. Artikel 3: Geen verplichting tot klachtenbehandeling

3.1 Erfgooi bewindvoering is niet verplicht een klacht te behandelen:

- indien zij betrekking heeft op een klacht welke reeds eerder met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
- indien er langer dan 6 maanden tussen gedrag/handeling en indiening van de klacht is verstreken;
- indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.

4. Artikel 4: Geen overeenstemming

4.1 Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord kunt u uw klacht neerleggen bij de NBPB. Vanaf dat moment wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie van de NBPB volgens het klachtenreglement dat op de website www.NBPB.nl te vinden is. Indien u zich ook niet in het antwoord van de NBPB kunt vinden, kunt u vervolgens de Kantonrechter vragen de klacht te behandelen.

5. Artikel 5: Slotbepaling

Hierbij verklaar ik dat ik akkoord ga met de voorgestelde werkwijze en dat ik kennis heb genomen van de klachten regeling.