

# Bezwaren- en Klachtenregeling Bureau Kwaaitaal B.V.

## Algemene bepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De organisatie:	Bureau Kwaaitaal B.V.
De directie:	Zij die belast zijn met de dagelijkse leiding van de organisatie.
Bewindvoerder:	degene die het bewind daadwerkelijk uitvoert en rekening en verantwoording daarvoor aflegt.
Budgetbeheer:	degene die uitvoering geeft aan het geheel van activiteiten in het kader van inkomensbeheer van de client en overeenkomstig het daartoe vastgestelde budgetplan betalingen verricht ten behoeven van de betreffende client.
Uitvoerder:	bewindvoerder of budgetbeheerder van de desbetreffende client.
Vervanger:	degene die in plaats van de uitvoerder werkzaamheden verricht voor de organisatie.
Medewerker:	iedere andere medewerker dan de bewindvoerder.
Belangenorganisatie:	Branchevereniging Horus
Cliënt:	een onder bewind gestelde persoon voor wie de organisatie tot bewindvoerder is benoemd of iemand met wie de organisatie een overeenkomst heeft gesloten.
Indiener:	de client of degene die in het geval van bewindvoering op grond van artikel 432, eerste en tweede lid Boek 1 van het Burgerlijk wetboek gerechtigd is de bewindvoering te verzoeken en een klacht indient.
Bezwaar:	een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening.
Klacht:	een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

Klachtencommissie: de perso(n)en van de organisatie die belast zijn met het inhoudelijk onderzoeken van bezwaren en klachten en het administreren daarvan.

## **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Bureau Kwaaitaal B.V.. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

Een bezwaar of klacht dient binnen 3 maanden na het ontstaan schriftelijk te worden ingediend ter attentie van de directie van Bureau Kwaaitaal Bv en voorzien van het volgende:

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

Indien gewenst zal een medewerker de cliënt behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van een bezwaar of klacht.

## **Bezwaren**

### **Artikel 3**

1. Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de medewerker of diens vervanger die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.
2. Lukt dat niet dan brengt de medewerker of diens vervanger het bezwaar ter kennis van de commissie voor bezwaar die tot dan toe geen betrokkenheid heeft gehad bij het dossier van voornoemde cliënt. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel via nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen.
3. Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.
4. De cliënt ontvangt binnen een maand schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de commissie voor bezwaar is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld dan kan hij/zij een klacht indienen.

## **Klachten**

### **Artikel 4**

1. Klachten worden zo spoedig mogelijk behandeld door de klachtencommissie die tot dan toe geen betrokkenheid heeft gehad bij het dossier van de klager. Deze laat de klacht registreren bij de met registratie belaste medewerker, stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen.
2. De wijze van behandeling wordt bepaald door de klachtencommissie, echter met inachtneming van het volgende:

- a. De klachtencommissie hoort de cliënt, tenzij de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. De klachtencommissie deelt dat schriftelijke mede aan de cliënt.
  - b. De klachtencommissie lost de klacht zo mogelijk door bemiddeling op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt.
3. De klachtencommissie gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:
- a. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
  - b. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich heeft verbonden en/of
  - c. na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
4. Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
5. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
6. Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of de maatregelen van de klachtencommissie, kan de klager zich wenden tot de Branchevereniging Horus (Nederlandse Branchevereniging Wettelijk vertegenwoordigers). In het geval van bewindvoering kan de klager zich ook wenden tot de toezichthouden kantonrechter.

#### **Artikel 5**

1. Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Als het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de client worden gevraagd.

#### **Artikel 6**

1. Elk bezwaar en elke klacht wordt direct gemeld aan de klachtencommissie. Deze vermeldt het bezwaar en de klacht op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mede wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar of klacht.
2. Als het bezwaar of de klacht is opgelost of afgedaan wordt dat terstond medegedeeld aan de met registratie belaste medewerker, die ervoor zorgt dat de wijze waarop dat is gebeurd wordt vastgelegd op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier.

#### **Artikel 7**

Een bezwaar of klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de cliënt zich voor of tijdens de behandeling ter zake van hetzelfde bezwaar of dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend. Een bezwaar of een klacht wordt tevens afgewezen indien deze openbaar wordt gemaakt of wordt gepubliceerd.

## **Slotbepaling**

### **Artikel 8**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.

---