

Klachtenreglement Abbema bewindvoering en financiële coaching

Als u ergens niet tevreden over bent vragen wij u vriendelijk dit meteen aan ons door te geven. Meestal kunnen zaken in een (telefoon)gesprek worden uitgelegd en opgelost. Een bezwaar of klacht kan verschillende gronden hebben. Ze kan betrekking hebben op de behandeling aan te telefoon, afspraken die niet zijn nagekomen, enz. Hierbij dient u rekening te houden met het feit dat de bewindvoerder zich aan de wettelijke verplichtingen van de rechtbank dient te houden. Hierdoor kunnen er beslissingen worden genomen om u te beschermen of om problemen te voorkomen, waar u het niet mee eens bent. Mocht u toch overwegen om een klacht in te dienen, neemt u dan alstublieft eerst ons klachtenreglement goed door.

Dit reglement heeft als voornaamste doel om duidelijke regels te stellen voor een effectieve behandeling van bezwaren en klachten zodat de vertrouwensrelatie met onze cliënten in stand blijft of kan worden hersteld. We willen het voor cliënten eenvoudig maken om bezwaren en klachten bij ons kenbaar te maken. Waarbij de belangen van zowel de cliënten als de bewindvoerder gediend zijn met een duidelijke procedure waarlangs klachten worden afgehandeld. Verder willen wij leren van ontvangen klachten. Indien er tekortkomingen worden gesignaleerd in het interne proces of in uitingen, handelingen en gedragingen van medewerkers kunnen wij er voor zorgen dat deze signalen worden benut voor kwaliteitsverbetering.

1. Artikel 1 Begripsomschrijving

Bezwaar: een uiting van onvrede over de dienstverlening van Abbema bewindvoering en financiële coaching (verder aangeduid als Abbema bfc) die mondeling of schriftelijk ter kennis van Abbema bfc is gebracht

Klacht: een uiting van onvrede over de dienstverlening van Abbema bfc, die schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij Abbema bfc is ingediend

Klager: de persoon die een klacht indient bij Abbema bfc. Cliënt zelf, en personen uit artikel 432 eerste en tweede lid boek 1 Burgerlijk wetboek kunnen de klacht indienen

Cliënt: de bij Abbema bfc onder bewind gestelde persoon

Aangeklaagde: de persoon tegen wie de klacht ingediend wordt

2. Artikel 2 Bezwaar

Indien een cliënt bezwaar maakt tegen de wijze waarop door Abbema bfc is omgegaan met de belangen van de cliënt, wordt dit zo spoedig mogelijk behandeld. De bewindvoerder tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Als de cliënt hierover niet tevreden is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend bij Abbema bfc.

3. Artikel 3 Klachten

3.1.

Indien een geschil niet op de in artikel 2 omschreven wijze wordt opgelost, heeft de cliënt het recht een klacht in te dienen bij Abbema bfc met betrekking tot:

- 3.1.1. de wijze waarop de bewindvoerder van Abbema bfc met de materiële belangen van de cliënt is omgegaan;
- 3.1.2. de uitvoering van de tussen de cliënt en Abbema bfc gesloten overeenkomst
- 3.1.3. de wijze van bewindvoering door de bewindvoerder van Abbema bfc.

3.2.

De klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij Abbema bfc. Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Wij vragen in dat laatste geval een schriftelijke machtiging. Een gemachtigde kan de partner zijn, of een van de naaste familieleden. Ook het college van B en W of de instelling waar de cliënt verzorgd wordt of die aan cliënt begeleiding geeft kan een klacht indienen.

Een bezwaar of klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien te zijn van het volgende:

- Naam, telefoonnummer, e-mail en postadres van de melder
- De datum van vermelding van het bezwaar of de klacht
- Een omschrijving van het bezwaar of de klacht
- Naam van de persoon tegen wie de klacht is gericht
- Indien aanwezig bewijsstukken toevoegen
- Ondertekening.

3.3.

Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht zal Abbema bfc de ontvangst bevestigen aan de cliënt.

4. Artikel 4 Afdoening in der minne

De bewindvoerder zal nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra Abbema bfc en klager tot een informele overeenkomst zijn gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

5. Artikel 5 Geen verplichting tot klachtbehandeling

Abbema bfc 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 is verstreken tussen gedrag/handeling en indiening van de klacht.
- indien het belang van de klager dan wel het gewicht van het gedrag naar redelijke maatstaven onvoldoende is.
- indien de cliënt zich voor of tijdens de behandeling voor dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen stelt Abbema bfc de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 3 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis van deze beslissing en de onderbouwing.

6. Artikel 6 Hoor en wederhoor

Abbema bfc stelt de klager en diegene op wiens gedrag/handeling de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Een afschrift hiervan wordt aan de klager en, indien er sprake is van een gemachtigde, aan hem of haar toegezonden.

7. Artikel 7 Afhandeling van de klacht

Abbema bfc gaat na of de gedraging waarover is geklaagd

- In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling
- In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe Abbema bfc zich heeft verbonden
- Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is

Indien wij van mening zijn dat de klacht gegrond is wordt de klacht in behandeling genomen. De wijze van behandeling wordt bepaald door Abbema bfc, met inachtneming van dit klachtenreglement en het volgende:

- Abbema bfc hoort de cliënt en de bewindvoerder op wie de klacht betrekking heeft.
- Abbema bfc kan, indien dat wenselijk geacht wordt, ook anderen horen. Dit wordt schriftelijk medegedeeld aan de cliënt.
- Beide partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een derde partij
- Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

Nadat er voldoende informatie beschikbaar is zal Abbema bfc pogen de klacht binnen zes weken naar wederzijdse tevredenheid af te handelen. Indien beide partijen van mening zijn dat de uitkomst bevredigend is en de klacht derhalve correct is afgehandeld, zal cliënt hiervan een schriftelijke bevestiging ontvangen. In dit schrijven zal worden vermeld:

- Datum waarop de klacht werd ontvangen
- Door wie de klacht in behandeling is genomen
- Resultaten van het onderzoek naar de klacht
- Eventueel te nemen acties door Abbema bfc

8. Artikel 8 Behandeling door externen

Indien de klacht naar de mening van de cliënt niet naar tevredenheid is opgelost zal mevr. Abbema de klacht binnen 14 dagen doorzenden aan een andere bewindvoerder, met het verzoek de klacht te behandelen. De cliënt zal in kennis worden gesteld van het feit dat de klacht is doorgestuurd naar een andere bewindvoerder, M. Serrée van SMP-groep bewindvoerders. Deze bewindvoerder zal als externe klachtenbehandelaar optreden en de klachtenprocedure opnieuw doorlopen. Deze bewindvoerder kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. De bewindvoerder zal beide partijen, klager en Abbema bfc op de hoogte stellen van de bevindingen en eventuele conclusie.

9. Artikel 9 Geen overeenstemming

Indien de klager en Abbema bfc zelfs na interventie van de externe klachtenbehandelaar niet tot overeenstemming komen, heeft de klager het recht de klacht schriftelijk in te dienen bij het kantongerecht waar de beschikking tot onder bewindstelling van de cliënt is gedaan, met een afschrift aan Abbema bfc.

10. Artikel 10 Archivering

De klacht zal door Abbema bfc worden toegevoegd aan het desbetreffende cliëntdossier, en in de jaarlijkse rapportage worden gemeld.

11. Artikel 11 Citeertitel, bekendmaking en werking

Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Abbema bewindvoering en financiële coaching. De klachtenregeling wordt aan cliënten uitgereikt bij het tekenen van de Afsprakenformulier. Abbema bfc maakt het bestaan van deze regeling bekend middels een publicatie op haar website www.abbemabfc.nl.

De klachtenregeling treedt in werking voor alle klachten welke zijn ontstaan of ontstaan na 1 december 2017, en geldt voor onbepaalde tijd.

12. Artikel 12 Slotbepaling

Alle bezwaren en klachten van cliënten zullen door Abbema bfc met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Een klacht indienen bij Abbema bewindvoering en financiële coaching.

Dit kan schriftelijk. Het adres is:

Abbema bfc
Postbus 144
6680 AC Bommel

U ontvangt binnen twee weken een schriftelijke reactie van mevrouw Abbema.