

Klachtenregeling

Artikel 1 - Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: Lamers Bewind Beheer EnMeer.

Bewindvoerder: De verantwoordelijke bewindvoerder voor de desbetreffende cliëntendossiers.

Inkomensbeheerder: De verantwoordelijke inkomensbeheerder voor de desbetreffende cliëntendossiers.

Medewerker: Persoon betrokken bij de organisatie van de bewindvoerder.

Cliënt: Natuurlijk persoon die een overeenkomst met de organisatie heeft afgesloten, hetzij door een onderbewindstelling, of voor een andere dienstverlening.

Geschil: Een mondelinge of schriftelijk uiting van onvrede door cliënt over de dienstverlening van de organisatie, waarvoor getracht wordt in onderling overleg een oplossing te vinden.

Branchevereniging: HORUS, Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en inkomensbeheer.

Klacht: Een schriftelijke ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van en/of behandeling door de organisatie.

Bezwaar: Een schriftelijke ingediende uiting van onvrede over een besluit van de organisatie.

Artikel 2 - Reikwijdte reglement

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

Artikel 3 - Geschillen

- a) Tussen een cliënt en de bewindvoerder of medewerker van de organisatie kan een geschil ontstaan over de wijze waarop door laatstgenoemde is omgegaan met de materiële belangen van de cliënt, of over de bejegening van de cliënt door de organisatie. In eerste instantie zal dan door de bewindvoerder getracht worden het geschil zo spoedig mogelijk in onderling overleg op te lossen.
- b) Omgekeerd kan de bewindvoerder of medewerker van de organisatie menen dat hij/zij niet correct wordt bejegend en/of cliënt zich niet aan de gemaakte afspraken houdt. Ook dan zal de bewindvoerder proberen dit in onderling overleg op te lossen. Als dit niet lukt, dan maakt hij hierover een aantekening in het dossier van cliënt en stelt de cliënt daarvan in kennis.

Artikel 4 - Inhoud klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en minimaal de volgende punten te bevatten:

- a) Naam en adres van de cliënt.
- b) Contactgegevens van de cliënt c.q. wettelijke vertegenwoordiger of erfgenaam.
- c) De datum van indiening klacht (binnen 6 maanden na het voorval).
- d) Een omschrijving van de klacht, zo mogelijk onderbouwd met bewijsmateriaal.
- e) Voorstel voor hoe de klacht kan worden opgelost.
- f) De klacht dient schriftelijk opgestuurd te worden naar: Postbus 3125, 4700 GC te Roosendaal.



Mocht aan een van deze aspecten niet worden voldaan, dan kan de klacht niet in behandeling worden genomen. De cliënt ontvangt in dat geval binnen 2 weken bericht dat de klacht niet ontvankelijk is. Deze datum moet dus binnen 6 maanden na de datum van het voorval liggen.

Artikel 5 – Procedure behandeling klacht

- a) De bewindvoerder bevestigt schriftelijk binnen 2 weken de ontvangst van de klacht. Hij stelt een onderzoek in als aan de aspecten genoemd in artikel 4 is voldaan.
- b) De wijze van behandeling is als volgt:
 - De bewindvoerder hoort de cliënt (persoonlijke of telefonisch), waarbij de cliënt de klacht zo nodig verder toelicht en/of verduidelijkt.
 - De bewindvoerder lost de klacht zo mogelijk op en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mede aan de cliënt.
- c) De bewindvoerder gaat daarbij na of de gedragingen waarover is geklaagd:
 - In strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de onderneming geldende regeling.
 - In overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de onderneming zich heeft verbonden.
 - Na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.
- d) De bewindvoerder kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. De beslissing wordt binnen 6 weken na datum ontvangst verzonden aan de cliënt.

Artikel 6 – Niet-Behandeling

- a) Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:
De cliënt zicht voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- b) Het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- c) De klacht anoniem is ingediend.

Artikel 7 – Bezwaar

- a) Indien de klacht naar de mening van de cliënt niet naar tevredenheid is behandeld en/of opgelost, kan de cliënt een bezwaar indienen bij de organisatie, bij het kantongerecht waaronder het bewind valt (bij bewindvoering), of bij een andere bevoegde instelling (bij andere overeenkomsten).
- b) De inhoud van het bezwaar dient dezelfde punten te bevatten als genoemd in artikel 4, met dien verstande dat voor 'klacht' het woord 'bezwaar' gelezen dient te worden.

Artikel 8 – Procedure behandeling bezwaar

- a) De procedure voor de behandeling van een bezwaar volgt in hoofdlijnen die van de behandeling van een klacht.
- b) De bewindvoerder zal de mening en het advies van een collega-bewindvoerder vragen, waarvan hij overeenkomstig artikel 10 de cliënt in kennis zal stellen.
- c) De bewindvoerder kan het bezwaar niet-ontvankelijk of ongegrond verklaren. Hij zal de cliënt informeren over mogelijke vervolgstappen bij andere instanties.
- d) De bewindvoerder kan het bezwaar gegrond verklaren en een oplossing voorstellen.
- e) De beslissing wordt binnen 6 weken na datum ontvangst verzonden aan de cliënt.

Artikel 9 – Archief

De bewindvoerder archiveert de bezwaren en klachten, en de wijze van afhandeling. Per jaar wordt bijgehouden:

- a) Het aantal klachten/bezwaren.
- b) Het aantal klachten/bezwaren dat binnen 6 weken is afgehandeld.
- c) Het aantal klachten/bezwaren die gegrond zijn verklaard.



Artikel 10 – Geheimhouding

Iedereen die bij een behandeling van een klacht of bezwaar is betrokken, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen. Indien het noodzakelijk is om bij derden informatie of advies op te vragen, verplichten bewindvoerder en cliënt zich om elkaar daarvan op de hoogte te stellen.

Artikel 11 – Wijzigingen

Deze regeling treedt in werking op 01 juli 2024 en geldt voor onbepaalde tijd. De organisatie is te allen tijde gerechtigd om deze klachten- en bezwaarregeling te wijzigen. Cliënten worden schriftelijk van de wijzigingen op de hoogte gesteld.