

KLACHTENREGLEMENT VOOR BEWINDVOERING BRES BEWIND

Bres bewind zet zich tot het uiterste in om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Deze klachten en geschillenregeling geeft u uitleg wat u dan kunt doen.

Artikel 1 Begripsbepalingen

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Bres bewind | Bres bewind gevestigd te Nijmegen. |
| 2. bewindvoerder | Persoon die door de rechtbank is aangesteld om te zorgen voor het vermogen of de goederen van een ander die daartoe zelf niet meer in staat is. |
| 3. Cliënt | Natuurlijk persoon die een financiële relatie met Bres bewind heeft, hetzij door een onderbewindstelling of een budgetbeheerovereenkomst. |
| 4. Medewerker | Ieder natuurlijk persoon werkzaam bij Bres bewind die cliënt van dienst is inzake een onderbewindstelling. |
| 5. Interne klachtenfunctionaris | De heer M.D. Stufkens. Deze functionaris is aan Bres bewind verbonden en kan bemiddelen bij een klacht en helpen bij het zoeken naar een oplossing. |
| 6. Klacht | Een schriftelijke uiting van de cliënt jegens Bres bewind of een van de medewerkers, van onvrede over de dienstverlening c.q. behandeling of persoon van Bres bewind. |
| 7. Geschillencommissie | Externe onafhankelijke commissie van de Nederlandse Branchevereniging voor bewindvoering en Inkomensbeheer (NBBI). |
| 8. Brancheorganisatie | Een brancheorganisatie is een bundeling van meerdere bedrijven uit één branche. |
| 9. Bezwaar | Een bezwaar is een uiting van onvrede over een schriftelijk besluit van Bres bewind. |

Artikel 2 Geschillen

Indien er tussen een cliënt en een medewerker van Bres bewind een geschil is ontstaan over de wijze waarop door laatstgenoemde is omgegaan met de materiële belangen van de cliënt, zal in eerste instantie door de direct betrokkenen getracht worden het geschil in onderling overleg op te lossen. De heer M.D. Stufkens zal hierbij een monitorende rol hebben en wanneer nodig een bemiddelende.

Artikel 3 Klachten en bezwaren

1. Een klacht is een schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening c.q. behandeling door (een medewerker van) Bres bewind.
2. Een bezwaar is een uiting van onvrede over een schriftelijk besluit van Bres bewind.

Artikel 4 Interne klachtenregeling

1. Indien een geschil niet op de in artikel 2 omschreven wijze wordt opgelost, heeft de cliënt het recht een klacht in te dienen met betrekking tot de wijze waarop de medewerker van Bres bewind met de materiële belangen van de cliënt is omgegaan.
2. Mocht artikel 4.1 niet tot bevrediging van de cliënt leiden, dan kan de cliënt zich wenden tot de interne klachtenfunctionaris van Bres bewind, de heer M.D. Stufkens.
3. De cliënt dient een klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtenfunctionaris, de heer M.D. Stufkens.
4. Binnen acht werkdagen na ontvangst van de klacht zal de klachtenfunctionaris, de heer M.D. Stufkens, daarvan schriftelijk mededeling doen aan de cliënt en aan de betrokken medewerker van Bres bewind. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De heer M.D. Stufkens hoort de klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, hetzij afzonderlijk hetzij gezamenlijk en kan trachten te bemiddelen tussen de partijen. De heer M.D. Stufkens kan, indien dat wenselijk wordt geacht, ook anderen horen. Beide partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht doen bijstaan door een ander. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.

Artikel 5 Behandeling van de klacht na ontvangst

1. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht, zal de heer M.D. Stufkens een schriftelijke en gemotiveerde beslissing nemen.
2. Zowel de klager als degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, ontvangen een schriftelijke, gemotiveerde beslissing binnen acht werkdagen nadat de beslissing genomen is.

Artikel 6 Geschillencommissie Nederlandse Branchevereniging voor bewindvoering en Inkomensbeheer (NBBI)

1. Indien de cliënt van mening is dat de heer M.D. Stufkens geen bevredigend besluit heeft genomen ten aanzien van de klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de onafhankelijke commissie van de Nederlandse Branchevereniging voor bewindvoering en Inkomensbeheer (NBBI).

2. De cliënt kan pas een klacht bij de branchevereniging indienen, nadat de interne klachtenregeling door de cliënt is doorlopen.

3. Een klacht wordt niet bij de Branchevereniging in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de klager zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

4. De cliënt kan de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van Bres bewind bij de Branchevereniging indienen.

5. De Branchevereniging doet uitspraak in de vorm van een schriftelijke, gemotiveerde beslissing.

6. De Branchevereniging is bevoegd, indien er sprake is van een (gedeeltelijke) gegrondverklaring, tot het doen van een voorstel om tot een oplossing van de klacht te komen.

7. Indien binnen acht weken na de (gedeeltelijke) gegrondverklaring van de klacht de voorgestelde oplossing niet slaagt, is de branchevereniging bevoegd tot het nemen van een maatregel en/of sanctie.

Artikel 7

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

Artikel 8

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.

Adresgegevens

Gegevens interne klachtenfunctionaris

Bres bewind
t.a.v. de heer M.D. Stufkens
Postbus 6525
6503 GA Nijmegen
Mobiel: 06- 1981 4570
E-mail: info@bresbewind.nl

Gegevens Branchevereniging

Nederlandse Branchevereniging voor bewindvoering en Inkomensbeheer (NBBI)
Postbus 2115
7900 BC Hogeveen
E-mail: info@nbbi.eu