



BUREAU TEN HOVE

BESCHERMINGSBEWINDVOERING

KLACHTENREGELING BPBI

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

De Organisatie:	Bureau Ten Hove;
De Directie:	de eigenaar van Bureau Ten Hove;
Medewerker:	iedere andere medewerker van Bureau Ten Hove dan de eigenaar;
Brancheorganisatie:	de bestuursleden van de Branchevereniging PBI;
Bewindvoerder:	beschermingsbewindvoerder als aangesteld door de rechtbanken in Nederland conform titel 19 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek;
Klager:	cliënt onder beschermingsbewind bij (een medewerker van) de organisatie of degene die gerechtigd is de instelling van het bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek;
Cliënt:	een rechthebbende waarvan de goederen onder bewind zijn gesteld bij Bureau Ten Hove;
Bezwaar:	een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen aan Bureau Ten Hove over de dienstverlening van het Bureau;
Klacht:	een schriftelijke en uitdrukkelijk als klacht bij het Bureau ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van het Bureau;

Artikel 2

De klachtenregeling is bedoeld voor de Cliënt van de Organisatie of degene die gerechtigd is de instelling van het bewind te verzoeken als bedoeld in artikel 432, eerste en tweede lid van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

De Cliënt kan zich in dit verband op basis van een schriftelijke volmacht, getekend door zowel de Cliënt als de gevolmachtigde laten vertegenwoordigen.

Artikel 3

Een bezwaar kan bij iedere medewerker van Bureau Ten Hove worden ingediend. Dit wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de medewerker die het dossier van de Cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de Cliënt op te lossen.

Lukt dat niet, dan brengt de medewerker het bezwaar ter kennis van de Directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de Cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De Cliënt ontvangt schriftelijk of mondeling bericht van de wijze waarop het bezwaar door de Directie is afgedaan. Is de Cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

Artikel 4

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de Directie. Een klacht moet worden ondertekend en tenminste bevatten:

- naam en adres van de Cliënt
- naam en adres van de Klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht.

Artikel 5

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- de Klager of Cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend
- de klacht anoniem is
- het feit waarover geklaagd wordt langer dan 1 jaar voor indiening heeft plaatsgevonden.

Artikel 6

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken behandeld door de Directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de Klager en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de Klager.

De Directie zorgt er voor dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij directie en bewindvoerder dezelfde persoon zijn en de klacht de bewindvoerder betreft.

De Directie mag te allen tijde besluiten de klacht te laten behandelen door de bewindvoerder met wie de Organisatie een waarnemingsovereenkomst heeft afgesloten.

Indien binnen 6 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de Klager door de Directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de brancheorganisatie of aan de toezichthoudende kantonrechter.

Artikel 7

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij de Klachtencommissie van de Brancheorganisatie.

Artikel 8

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 9

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

Artikel 10

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2018 en geldt voor onbepaalde tijd.