

KLACHTENREGLEMENT DES BEWINDVOERING

Artikel 1 - Algemeen

1. DES Bewindvoering heeft een interne klachtenprocedure, welke staat omschreven in dit document, verder te noemen 'klachtenreglement'. De in de organisatie werkzame personen zijn op de hoogte van de procedure.
2. Bij de behandeling van een klacht wordt deze eerst door een daartoe aangewezen medewerk(st)er van de klachtenafdeling in ontvangst genomen, hierna te noemen 'klachtenafdeling'.

Artikel 2 - Indienen klacht

1. Tot het indienen van een klacht zijn bevoegd:
 - a. De cliënten van DES Bewindvoering.
 - b. Voormalige cliënten van DES Bewindvoering c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger, mits de klacht is ingediend binnen een termijn van zes maanden na het beëindigen van de samenwerking.
 - c. Erfgenamen van cliënten binnen een termijn van zes maanden na het overlijden van de cliënt.
2. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij DES Bewindvoering. U kunt hiervoor het Klachtenformulier gebruiken of een brief zenden t.a.v. de klachtenafdeling. In de klacht dient te zijn opgenomen:
 - a. De naam, het adres, de woonplaats van desbetreffende (voormalige) cliënt en de dagtekening.
 - b. De feiten en gronden waarop de klacht berust en (indien van toepassing) bewijsstukken.
 3. Het klachtenformulier kunt u opvragen bij DES Bewindvoering of via www.DESbewindvoering.nl.
3. In geval de cliënt zich door een derde laat vertegenwoordigen, dient tevens een volmacht te worden overgelegd.

Artikel 3 - Ontvankelijkheid

1. De klachtenafdeling stelt een onderzoek in naar de feiten en omstandigheden van de klacht, waarbij de klacht zo nodig nader wordt geformuleerd. Hij/zij beoordeelt of:
 - a. De klacht is gericht tegen DES Bewindvoering en bedrijfsvoering als omschreven in de Algemene Voorwaarden, de standaard taakomschrijving van de bewindvoerder;
 - b. De klager zich niet ter zake van dezelfde klacht tot de rechter heeft gewend;
 - c. De klacht anoniem is;
 - d. Het feit waarover is geklaagd wordt langer dan 1 maand voor indiening heeft plaatsgevonden;
2. De klachtenafdeling verklaart de klacht niet-ontvankelijk indien 1a t/m 1d van toepassing is.
 - a. Klachten betreft wettelijk omschreven taken, tarieven of standaardprocedures kunt u indienen bij de BPBI, de NVVK, de kantonrechter of de nationale ombudsman.
 - b. Indien de klacht reeds is ingediend bij de kantonrechter, zal de afhandeling van de klacht via de rechtbank lopen.
3. De klager wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk van een beslissing als bedoeld in lid 2 op de hoogte gesteld.

Artikel 4 – behandeling van de klacht

1. De klachtenafdeling zal desbetreffende bewindvoerder om een inhoudelijke reactie vragen betreft de klacht.
3. De zaakbehandelaar waarover is geklaagd, is verplicht om binnen twee weken gemotiveerd te reageren op gevraagde nadere informatie. Bij in gebreke blijven door de betrokkene zal de zaak op basis van de aanwezige stukken worden afgehandeld.
4. De klachtenafdeling beoordeelt of de gedraging waarover geklaagd wordt:
 - a. In strijd is met op professionele bewindvoerders van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
 - b. In strijd is met de kwaliteit, professionaliteit, dienstverleningstandaard en werkprocessen waartoe DES Bewindvoering zich heeft verbonden.
 - d. In strijd is met de redelijkheid en de billijkheid.
5. Teneinde tot een afgewogen oordeel te kunnen komen bestudeert de klachtenafdeling het klachtdossier en beoordeelt op grond daarvan de voorgelegde klacht. Indien wenselijk wordt geacht, kunnen de klager en de zaakbehandelaar nader worden gehoord. Dit kan telefonisch of via andere media gebeuren.
6. De klachtenafdeling kan, indien wenselijk wordt geacht, informatie inwinnen bij derden die bij de klacht betrokken zijn.

7. De klachtenafdeling doet de klacht zoveel mogelijk schriftelijk af.
8. De klachtenafdeling kan besluiten de klacht niet-ontvankelijk, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of gegrond te verklaren. Het besluit is met redenen omkleed.
9. De klager en het lid op wie de klacht betrekking heeft worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van een beslissing als bedoeld in het voorgaande lid.
10. De klachtenafdeling kan voorstellen doen om tot een oplossing van de klacht te komen indien er sprake is van een (gedeeltelijk) gegronde klacht.

Artikel 5 - geheimhouding

DES Bewindvoering en al haar medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle informatie waarvan zij in, of in verband met, de uitoefening van hun functie kennis dragen niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken zoals deze zijn vastgelegd in dit reglement.

Artikel 6 – niet eens met de beslissing

Indien u het niet eens bent met de beslissing of de afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot de kantonrechter. U dient uw schrijven te richten aan de kantonrechter, ter attentie van het bewindsbureau van de rechtbank waar de onder bewindstelling is uitgesproken. Vermeldt bij voorkeur tevens uw BM nummer.

KLACHTENFORMULIER DES BEWINDVOERING

Met behulp van dit formulier kunt u een klacht indienen bij DES Bewindvoering. Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen is het belangrijk dat u de gegevens op het formulier goed invult en zo nauwkeurig mogelijk uw klacht omschrijft. Voordat u uw klacht daadwerkelijk doet adviseren wij u om de taakomschrijving van de bewindvoerder goed door te lezen. Deze heeft u ontvangen bij het huisbezoek. De taakomschrijving van de bewindvoerder is tevens via DES Bewindvoering, de website van de branchevereniging BPBI (www.bpbi.nl) of via www.rechtspraak.nl op te vragen.

Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld. U ontvangt binnen 4 weken een schriftelijke reactie op uw klacht. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u uw klacht nogmaals voorleggen aan de kantonrechter.

Voorletters en naam :

.....
.....

Staat, huisnummer :

.....
.....

Postcode en Woonplaats :

.....

BM nummer :

.....

Telefoonnummer:

.....

E-mail adres :

.....

Naam bewindvoerder:

.....

Datum:
Handtekening:.....

Beschrijf hier uw klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal bijlagen:

Dit formulier kunt u per post sturen aan:

DES Bewindvoering
t.a.v. klachtenafdeling
Postbus 9313
1800 HG Alkmaar